

# TABLE DES MATIÈRES

MOT DU MAIRE .....	3
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE .....	4
ORGANIGRAMME .....	5
DIRECTION GÉNÉRALE .....	6
AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT URBAIN .....	8
APPROVISIONNEMENT .....	10
COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE .....	12
CULTURE, LOISIRS ET VIE COMMUNAUTAIRE .....	14
BIBLIOTHÈQUES ET CULTURE TROIS-RIVIÈRES .....	16
CORPORATION DE L'ÎLE SAINT-QUENTIN ET CORPORATION DES ÉVÉNEMENTS .....	17
ÉVALUATION .....	18
FINANCES .....	20
GÉNIE .....	22
GESTION DES EAUX ET DES IMMEUBLES .....	24
GREFFE, GESTION DES DOCUMENTS ET ARCHIVES .....	26
POLICE .....	28
RESSOURCES HUMAINES .....	30
SÉCURITÉ INCENDIE ET SÉCURITÉ CIVILE .....	32
SERVICES JURIDIQUES .....	34
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION .....	36
TRAVAUX PUBLICS .....	38
PÔLES TRANSVERSAUX .....	
Services aux citoyens 311 .....	40
Performance organisationnelle (amélioration continue) .....	41
Gestion des projets et des actifs .....	42
Développement durable .....	43
GRANDS PROJETS DISTINCTIFS .....	
Communauté intelligente .....	44
Employeur de choix .....	45
PRIX ET DISTINCTIONS .....	46
ANNEXE VISION 2020-2030 DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES .....	48

 Le rapport contient des liens cliquables vers des fichiers complémentaires. Les données budgétaires 2021 et 2022 incluent les effectifs en équivalent temps complet (ÉTC).

 Le rapport annuel 2021 a été conçu dans le respect des principes généraux de la **rédaction épïcène**, une approche globale qui assure une représentation équitable des femmes et des hommes pour refléter la diversité humaine.



# MOT DU MAIRE



Fièrement Trois-Rivières

Trifluviennes et Trifluviens,  
Quand je regarde l'année qui s'est terminée, je crois sincèrement que l'on peut être plein de fierté au regard des défis que nous avons relevés. Nous avons su prendre la menace et nous en avons fait des opportunités. Nous avons assuré des services de qualité et offert un milieu de vie harmonieux tout en nous adaptant.

Démographiquement, nous avons dépassé le cap des 140 000 citoyennes et citoyens, pour un total de 141 352. Voilà une preuve marquée que de plus en plus de gens choisissent de s'établir ici. Nous constatons une augmentation de 62,5 % du nombre de permis délivrés en 2021 pour les nouvelles constructions résidentielles en comparaison à 2020. Il n'est donc pas surprenant de voir Trois-Rivières s'être hissée à la troisième place d'un sondage sur les lieux où il fait bon vivre au Canada l'an dernier.

Nos projets et nos installations ont de quoi nous rendre enthousiastes. Que ce soit la piétonnisation estivale de la rue des Forges ou bien l'inauguration du Colisée Vidéotron et l'arrivée des Lions. 2021 a aussi marqué le

début de nos cohortes d'accompagnement Explo afin d'aider nos gens d'affaires à faire croître leurs entreprises en travaillant leurs modèles d'affaires.

Avec le conseil municipal, dont je tiens à souligner l'engagement, nous avons mis en place plusieurs politiques dont l'objectif est de structurer et de guider les actions de notre ville. Il faut souligner l'apport des citoyennes et des citoyens qui démontrent un réel intérêt envers leur ville. Nous n'avons qu'à penser à leur participation active sur nos comités municipaux.

Nous travaillons sur des dossiers importants, dont la revitalisation du Bas-du-Cap ainsi que le dossier du terrain de l'usine Aleris. Et bien sûr un projet qui nous tient particulièrement à cœur, celui de devenir la ville hôte de la finale des 59e Jeux du Québec prévue en 2025. C'est tout le milieu trifluvien qui est mobilisé autour de ce projet d'envergure. L'avènement de cette finale aura pour effet de promouvoir à l'ensemble de la province la qualité de nos installations. Fort d'un solide comité de candidature, nous

pouvons compter sur des membres, issus de différents milieux, qui sont engagés et reconnus. Obtenir ces Jeux viendra ainsi confirmer que recevoir, c'est un verbe inscrit au cœur même de notre identité.

Je profite également du moment pour saluer l'équipe municipale qui multiplie les efforts quotidiennement grâce à une approche collaborative. Nous avons la chance de pouvoir compter sur l'expertise d'une équipe dévouée envers sa ville.

Par ce rapport annuel, vous pourrez mesurer l'ampleur des actions concrètes effectuées l'an dernier.

2022 sera une année de réalisations. Des réalisations novatrices et durables pour aujourd'hui, mais aussi pour demain. Des réalisations qui feront de Trois-Rivières, notre fierté collective.

Jean Lamarche, maire de Trois-Rivières

Pierre Montreuil



Du Carmel

René Martin



Des Carrefours

Luc Tremblay



De Châteaudun

Maryse Bellemare



De Chavigny

Pierre-Luc Fortin



Des Estacades

Alain Lafontaine



Des Forges

Sabrina Roy



De la Madeleine

Dany Carpentier



De La-Vérendrye

Richard W. Dober



De Marie-de-l'Incarnation

François Bélisle



De Pointe-du-Lac

Jonathan Bradley



De Richelieu

Pascale Alberne-Lahaie



Des Rivières

Geneviève Auclair



De Saint-Louis-de-France

Daniel Cournoyer



De Sainte-Marthe

# MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Trifluviennes et Trifluviens, toujours au cœur  
de nos actions!



C'est avec beaucoup d'émotivité que je vous présente ce rapport annuel 2021 puisqu'il sera mon dernier. Je quitterai en juin prochain pour la retraite après 34 années de service, dont les six dernières à titre de directrice générale. Je tiens ici à remercier ma secrétaire de direction, M<sup>me</sup> Micheline Lahaie, pour l'excellence de son travail.

Le défi de la Direction générale d'instaurer un mode de travail où la transversalité et la collaboration distingueraient notre organisation a été une réussite. La philosophie de travail transversal dans les équipes atteste de leur ardeur et leur fierté à travailler en collaboration autour d'objectifs communs. Vous découvrirez à la lecture de ce rapport des exemples de ces belles réalisations. En décembre dernier, ce mode de gestion de la gouvernance par chaîne de services a été proposé aux élues et élus et intégré à leurs comités de travail.

2021 fut une année de grande mouvance au niveau des ressources humaines et une année électorale qui nous aura permis d'accueillir six nouveaux membres au conseil municipal. Une année marquée par les départs à la retraite de M. Ghislain Lachance, directeur général adjoint proximité, et René Martin, directeur de la police, piliers importants de notre administration qui ont apporté une énorme contribution à la Ville de Trois-Rivières. Ces départs ont donné lieu à d'importantes réorganisations et à la création de nouvelles directions. De nouveaux membres se sont joints au comité de direction. Je suis très fière, qu'au sortir d'un processus de sélection de candidatures externes et internes, que toute cette relève provienne de l'interne; les meilleurs effectifs étaient déjà en nos murs et prêts pour la relève.

Pour 2022 et les années à venir, il faudra poursuivre nos efforts pour demeurer une organisation performante prônant un développement durable et plaçant les Trifluviennes et Trifluviens au cœur de nos préoccupations. L'organisation doit demeurer proactive pour bien se positionner face aux problèmes reliés aux changements climatiques, à la pénurie de main-d'œuvre, au développement économique contributif, au manque de logements sociaux, à la création de la valeur et au respect de la capacité de payer des citoyennes et citoyens. Nos objectifs 2022 cibleront des actions en ce sens.

Mon mot de la fin ira pour chaque employée et employé de la grande famille de la Ville de Trois-Rivières. Soyez toutes et tous assurés que vous avez une contribution dans un segment de ce rapport. Je dois vous avouer que si j'ai accepté ce mandat il y a six ans, c'est en raison de la confiance extrême que j'avais en votre compétence et votre dévouement et parce que je vous savais derrière moi. Vous m'avez donné raison.

Merci et au revoir.

**France Cinq-Mars, CPA, CGA**  
**Directrice générale et directrice des finances**

Ghislain Lachance



Directeur général adjoint

Annie Pagé



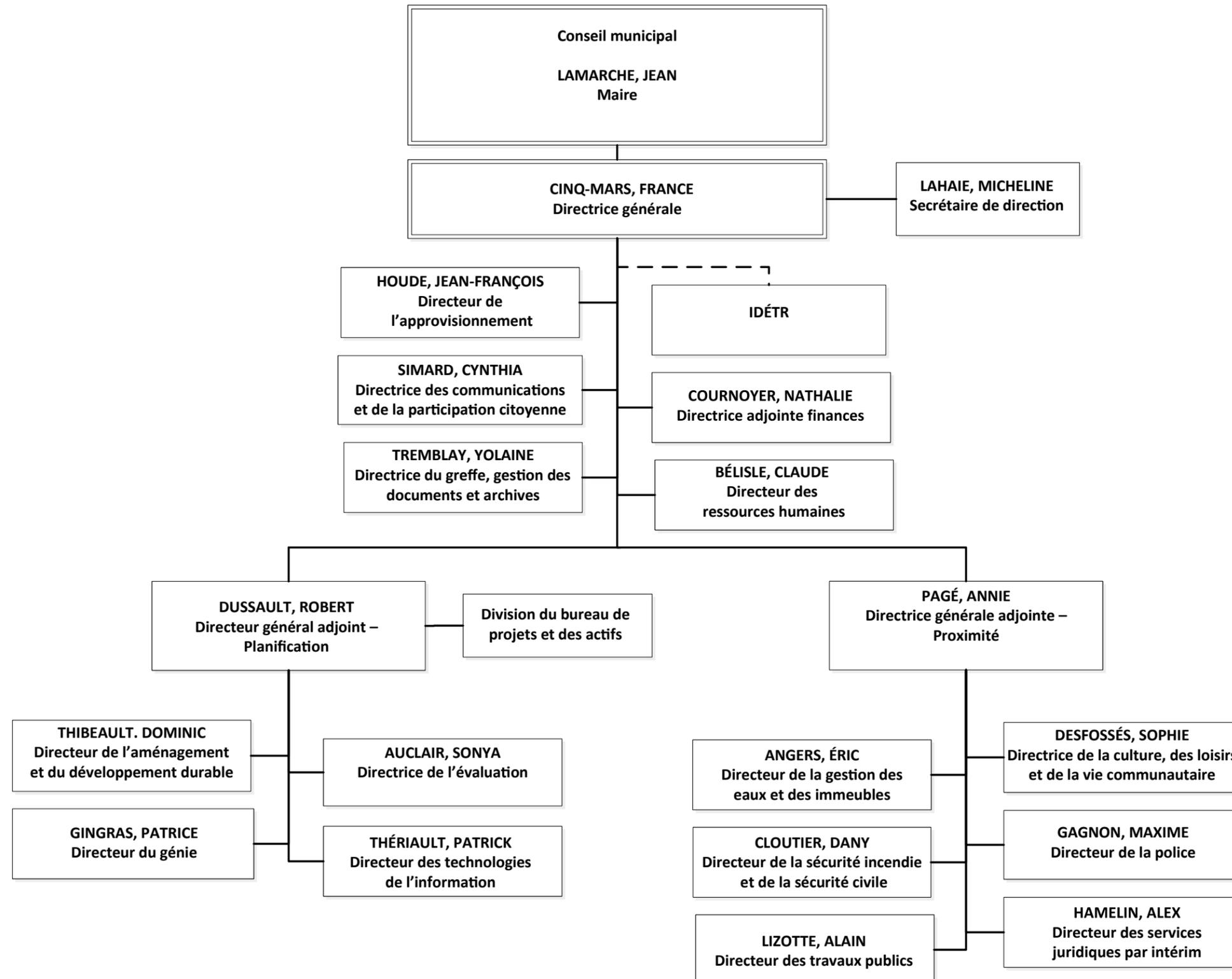
Directrice générale adjointe

Robert Dussault



Directeur général adjoint

# ORGANIGRAMME





## MISSION

La Direction générale est responsable de l'administration de la Ville et à cette fin, elle a pour mission de voir à la planification, l'organisation, la direction et la conduite de l'ensemble des activités de la Ville.

La Direction générale est également le point de convergence politique/administratif de l'organisation.

## VISIONS

Favoriser la mise en place et la réalisation de la Vision 2030 ([consulter les énoncés de cette vision à la page 48](#)) et de la Politique de développement durable constituant les pierres angulaires guidant le futur de la Ville de Trois-Rivières.

Favoriser et contribuer à la réalisation et l'atteinte des objectifs annuels des directions et des pôles transversaux de la Ville.

Mettre en œuvre les orientations stratégiques et assurer le développement de la Ville, notamment le plein développement des potentiels économiques sur les plans résidentiel, industriel, commercial et touristique.

Favoriser un mode de travail planifié et de performance organisationnelle.

## MANDATS

La Direction générale est la principale intermédiaire entre le conseil municipal (le politique) et l'organisation (l'administratif); elle œuvre donc dans un environnement complexe.

### Ressources municipales

Administrer les ressources de la municipalité, accompagner les membres du conseil municipal dans leur prise de décisions et assurer la mise en œuvre de celles-ci dans l'organisation.

### Structure municipale

S'assurer que la structure municipale puisse concrétiser harmonieusement l'adéquation entre la vision politique et la vision ministérielle. Assumer notamment le lien des communications entre le cabinet du maire, le conseil municipal, le comité exécutif, les directions, les commissions, les comités statutaires et l'ensemble du personnel de la municipalité.

### Développement économique

Collaborer à la planification du développement économique de la Ville (immobilier, industriel et commercial) et assurer la coordination des activités des organismes impliqués dans ce développement via son mandataire Innovation et développement économique Trois Rivières (IDÉTR).

### Budget, PTI, projets de règlement

Ouvrir à l'élaboration du budget, planifier le programme d'immobilisations, analyser et exécuter les projets de règlement et veiller à l'exécution des décisions du conseil municipal.

### Performance organisationnelle

S'assurer que les directions de l'organisation travaillent dans un mode planifié avec le souci constant d'atteindre la meilleure performance organisationnelle.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Ça bouge au sein du comité de direction

Le départ du directeur général adjoint (DGA), M. Ghislain Lachance, a amené à une réorganisation administrative de la haute direction qui compte désormais deux DGA dédiés plutôt que trois DGA en double fonction. M<sup>me</sup> Annie Pagé occupe le poste de DGA proximité et M. Robert Dussault occupe le poste de DGA planification.

Ces mouvements ont conduit aux nominations suivantes :

- M. Éric Angers à la Direction de la gestion des eaux et des immeubles;
- M. Alain Lizotte à la Direction des travaux publics;
- M. Dominic Thibeault à la Direction de l'aménagement et du développement durable;
- M. Marc-André Godin à la Direction adjointe de l'aménagement et du développement durable;
- M. Alex Hamelin à la Direction des services juridiques.

Le départ de M. René Martin à la Direction de la police a également permis la nomination de M. Maxime Gagnon.

J'accueille avec fierté cette relève à 100 % trifluvienne; fruit d'un processus d'accompagnement de longue date. Bon succès à tous ces nouveaux directeurs.

## Fière des réalisations de nos directions

Un des rôles principaux de la Direction générale consiste à supporter et orienter l'accomplissement d'actions et à s'assurer que tous les éléments sont en place pour assurer le succès de la réalisation des objectifs fixés.

J'attire ici votre attention sur quelques réalisations de nos directions et vous invite à en découvrir plusieurs autres dans les sections de chaque direction de ce rapport. La majeure partie de ces réalisations sont le fruit d'un travail en transversalité; terminé le travail en silos à la Ville de Trois-Rivières!

- **Refonte des règlements d'urbanisme** complétée.
- Création du **service des grands projets et portefeuille immobilier**.
- Analyse et appel d'offres pour l'acquisition d'un **progiciel de gestion intégré**.
- Tenue des **élections 2021** : préparation et tenue du scrutin, gestion du financement des dépenses électorales, accueil et formation des nouvelles élues et nouveaux élus.
- Inauguration du **Colisée Vidéotron** et début des activités.
- Adoption d'une première **politique jeunesse**.
- Adoption d'une première **politique environnementale**.
- Dépôt de la candidature de Trois-Rivières pour les **Jeux du Québec**.
- Confection du **rôle d'évaluation 2022-2023-2024**.
- Inauguration du **Centre de formation des incendies**.
- Participation à la réflexion sur la **réorganisation policière au Québec**.
- Implantation du **PAJIC** (programme d'accompagnement justice et intervention communautaire) à la cour municipale trifluvienne.
- Implantation du projet pilote d'**optimisation de l'efficacité énergétique et de réduction des GES** émises par le transport urbain des marchandises.
- Soutien de 10 projets dans la communauté par le fonds en environnement **Éclaire**.

## Mieux se structurer

Dans un objectif d'améliorer notre efficacité et de rendre optimal le service citoyen, un nouveau fonctionnement pour les rencontres des comités a été proposé en regroupant les activités municipales en six grandes « chaînes de services aux citoyennes et citoyens ».

- Assurer la sécurité des milieux.
- Assurer la gestion des eaux.
- Animer et soutenir la communauté.
- Assurer la mobilité durable dans la Ville.
- Assurer la gestion et l'aménagement de notre territoire.
- Assurer un environnement sain et propre.

Sur ces six chaînes percoleront nos philosophies et notre gestion transversale issues du développement durable, de l'aménagement du territoire, de la performance organisationnelle, de la gestion des projets et des actifs, de la communauté intelligente et des finances municipales. Les directions municipales ainsi que la Société de transport de Trois-Rivières seront appelées à agir en soutien au nouveau processus opérationnel et à y apporter leur expertise spécifique.

## Pas de panique

2021 aura une fois de plus permis de tester nos compétences en gestion des situations de crise.

- Les pluies diluviennes et les vents violents du 8 juin dernier avec ses lots de dommages sur le territoire trifluvien, dont la rupture d'un barrage et d'importantes inondations.
- La situation pandémique de COVID-19 en gestion continue et en adaptation constante de nos services à la population en fonction de l'évolution des mesures sanitaires émises par le gouvernement.
- Un plan de continuité des affaires en cours d'élaboration qui a requis l'ajout d'un 2<sup>e</sup> agent de sécurité civile à nos effectifs.

## Mobile; de plus en plus!

Déjà amorcée avant la pandémie, notre réflexion sur la mobilité et le télétravail s'est concrétisée à vitesse grande V et déjà 2021 compte les réalisations suivantes :

- Support en télétravail de plus de 500 employées et employés;
- Amélioration de la performance des réseaux sans fil;
- Révision de la politique de télétravail et mobilité permettant le télétravail dans une proportion de 60 % du temps de travail pour le personnel admissible;
- Aménagement d'espaces collaboratifs et mise en place d'un système de réservation de bureau;
- Élaboration d'un code de vie;
- Formation et accompagnement en ergonomie et en gestion à distance.

Tout cela s'inscrit dans un souci de rétention et d'attraction du personnel et bonifiera notre marque employeur de choix.

# ORIENTATIONS 2022

## Tourné vers l'avenir

Le monde change, de nouveaux défis se pointent à l'horizon : pénurie de main d'œuvre, difficulté d'approvisionnement, changements climatiques, préservation des ressources, pénurie de logements, limite de la capacité de payer des citoyennes et citoyens, inflation, pour n'en nommer que quelques-uns. C'est sur cette trame de fond que s'orchestreront nos principaux objectifs pour l'année 2022 et les suivantes.

- Devenir un **donneur d'ordre de choix** : se réinventer, moderniser nos outils d'acquisition, repenser nos clauses contractuelles, revoir le partage de risque avec le marché; un défi de taille pour notre Direction de l'approvisionnement.
- Développer notre **marque employeur** : poursuivre nos efforts de rétention et d'attraction du personnel, faciliter le retour au travail en favorisant la mobilité et le télétravail, faire une gestion proactive de la **relève** et faciliter l'équilibre travail et vie personnelle.
- Poursuivre nos efforts d'**amélioration continue** : intégrer les bases du développement durable dans chacune de nos planifications stratégiques, se doter d'une salle de pilotage virtuelle pour suivre nos indicateurs de performance.
- Favoriser les politiques qui soutiennent la **préservation de nos ressources** : implantation en 2022 des bacs bruns pour la collecte des matières putrescibles et révision de la réglementation de l'utilisation de l'eau potable.
- Se doter d'un **alignement stratégique** qui permettra de mieux cibler les niveaux de service attendus et de faire des choix budgétaires judicieux : le développement d'un catalogue de services permettra d'avoir cette vue organisationnelle sur l'ensemble de nos activités.
- Favoriser un **développement économique contributif** qui permettra de pallier la limite de capacité de payer des contribuables en accélérant la création de richesses vitales à la croissance de la ville.
- Procéder au remplacement de la titulaire du poste de **directrice générale**.

BUDGET 2021-2022 

BUDGET GLOBAL 2021-2022 

# AMÉNAGEMENT ET DÉVELOPPEMENT URBAIN



Au moment de la parution de ce rapport, j'aurai cédé ma place à M. Dominic Thibeault à titre de directeur, c'est donc avec un léger pincement que je m'adresse à vous pour une dernière fois, dans le cadre du dépôt du rapport annuel de la Direction de l'aménagement et du développement urbain.

Avec l'année exceptionnelle que nous venons de connaître, vous comprendrez que mon chagrin est vite remplacé par une immense fierté face au travail acharné accompli par mon équipe. L'aboutissement de la refonte de l'ensemble de nos outils d'urbanisme après huit ans de consultations, d'analyses, de rencontres et de présentations aura été un exploit que je ne peux m'empêcher de souligner.

Et que dire des statistiques d'émissions de permis et certificats de l'équipe de la gestion du territoire, alors que nous battons tous les records jamais établis depuis les fusions municipales. Voilà un aperçu des nombreux succès rencontrés en 2021.

Enfin, j'aimerais remercier tout mon personnel ainsi que mes collaborateurs et collaboratrices qui m'ont soutenu depuis 2016, lors de mon arrivée en poste à titre de directeur, sans vous, je n'aurais jamais été en mesure de relever tous les défis auxquels nous avons été confrontés au cours de ces années. J'aurai passé près de 37 ans au sein de l'équipe en aménagement du territoire et sachez que mes six dernières années auront été mes plus belles, je vous en remercie.

Bonne lecture à toutes et tous!

**Robert Dussault, directeur**  
Directeur général adjoint - planification



## MISSION

**Assurer la qualité des milieux de vie trifluviens par une gestion efficace du territoire, un développement durable du territoire et un aménagement favorable à la qualité de vie des citoyennes et citoyens.**

## VISION

**Être la référence en aménagement du territoire, cheffe de file et facilitatrice en matière de services aux citoyennes et citoyens et innovatrice par sa contribution à la qualité des milieux de vie.**

## MANDATS

La Direction de l'aménagement et du développement urbain offre un service de première ligne à la citoyenne et au citoyen.

Le personnel de la direction a comme priorité d'accueillir et de soutenir la clientèle dans ses projets de construction. Il répond quotidiennement aux demandes citoyennes d'information en vue de l'émission des permis et certificats conformément aux lois et règlements applicables sur le territoire en matière d'urbanisme.

Le personnel d'inspection assure une présence sur le territoire afin d'optimiser le respect de la réglementation municipale de même que la conformité et la qualité des projets.

La direction prend en charge l'ensemble des processus légaux d'adoption et de modification des outils d'urbanisme. Un accompagnement est offert à la clientèle dont les projets nécessitent des ajustements réglementaires, et ce, dès le dépôt des demandes, de leur traitement au comité consultatif d'urbanisme jusqu'à l'entrée en vigueur des règlements, le tout en adéquation avec la Direction du greffe, de la gestion des documents et des archives.

De plus, la direction s'assure de la saine gestion du portefeuille immobilier municipal, ainsi que du déploiement adéquat du développement domiciliaire sur le territoire. Le transport actif et l'amélioration du réseau de parcs est au cœur des préoccupations dans l'ensemble de ces aménagements.

Par ailleurs, la direction doit également élaborer et mettre en œuvre l'ensemble des outils de planification de l'aménagement et du développement de la ville en accord avec la Vision 2030 ainsi que la Politique de développement durable. Elle prend en charge le comité d'aménagement du territoire qui définit et oriente les grandes décisions de planification de la Ville.

L'équipe développe des programmes et des projets avec l'ensemble des directions et partenaires contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs poursuivis par la direction et par la Ville tels que la revitalisation du Bas-du-Cap et des premiers quartiers ainsi que la protection et la mise en valeur du patrimoine.

Qui plus est, l'équipe soutient le Bureau de projets dans le développement d'interventions collaboratives municipales et dans l'intégration de valeur ajoutée à la qualité de vie des Trifluviennes et des Trifluviens à même ces différents projets.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

- Le comité Action Bas-du-Cap, mené par la direction en collaboration avec IDÉ Trois-Rivières, poursuit la mise en œuvre du plan directeur de revitalisation. En plus des programmes d'accès à la propriété et de rénovation des bâtiments, la direction a mis sur pied un projet d'aménagement temporaire du boulevard Sainte-Madeleine pour stimuler la population locale en vue du projet de réaménagement du boulevard qui aura lieu en 2023. Mené en collaboration avec la communauté locale citoyenne, commerçante, communautaire et municipale, ce projet a généré des retombées positives sur la qualité de l'aménagement du secteur, la sécurité routière, le développement sociocommunautaire et l'appartenance au quartier.
- Fort de l'expérience de résilience et d'activation du centre-ville en 2020, l'équipe de la planification, en collaboration avec le comité Action centre-ville, a multiplié les efforts pour offrir à la population trifluvienne et aux touristes un centre-ville sécuritaire, convivial et attrayant.
- Tout au long de l'année, la direction a su relever, en équipe, le défi de compléter la refonte des règlements d'urbanisme et de l'intégrer, à titre de nouvel outil de gestion et de développement du territoire, à l'ensemble des équipes concernées. Cette réalisation est le fruit de près de huit ans de travail collaboratif. Cette nouvelle planification du territoire amènera le citoyen et la citoyenne, au quotidien, à rencontrer la vision stratégique, le schéma d'aménagement et la politique de développement durable de la Ville.
- L'équipe des programmes, architecture et patrimoine s'est distinguée par l'élaboration et l'adoption de la toute première politique du patrimoine. Cet outil permettra de reconnaître, protéger et valoriser les grandes richesses du patrimoine mobilier, immobilier, paysager, archéologique et immatériel de la 2<sup>e</sup> plus ancienne ville fondée au Canada.
- Création du Service – grands projets et portefeuille immobilier. Ce service encadre les activités et les ressources relatives à la gestion immobilière et met en œuvre les projets de grande envergure. En 2021, ce service a notamment coordonné les étapes menant à la vente du stationnement Badeaux et à l'acquisition du terrain vacant voisin en vue de la construction d'un nouveau pavillon de l'Université du Québec à Trois-Rivières.
- Malgré l'ensemble des impacts de la pandémie, en 2021 le conseil municipal a conclu tout de même neuf protocoles d'entente avec les promoteurs immobiliers de la région qui ont investi pas moins de 4,8 millions de dollars en infrastructures de base municipales, pour un potentiel de 340 logements représentant un approximatif de 68 millions de dollars en valeur foncière additionnelle pour Trois-Rivières.

## ORIENTATIONS 2022

### Émission des permis de construction et certificats en ligne

La Direction de l'aménagement et du développement urbain bonifiera son portail citoyen des permis en y ajoutant l'émission des permis de construction en ligne. Cette nouveauté contribuera sans aucun doute à l'amélioration du service à la clientèle et de l'efficacité organisationnelle.

### Une réglementation d'urbanisme à promouvoir!

Maintenant que la nouvelle réglementation d'urbanisme est en vigueur, la direction suscitera l'appropriation de ces outils auprès de l'ensemble des fonctionnaires. Des capsules vidéo, des séances de formation et d'information seront déployées auprès du personnel pour faciliter l'apprentissage et la compréhension des règlements. Ultiment, avec l'aide de nos services d'information, c'est toute la population et les gens d'affaires qui s'approprieront cette nouvelle réglementation simplifiée.

### Planification urbaine intégrée – Aleris

Une démarche de planification urbaine intégrée du secteur de l'ancienne aluminerie Aleris a été initiée en 2021. Cette démarche collaborative impliquant la majorité des directions de la Ville permettra de planifier le premier quartier urbain durable à Trois-Rivières. À terme, ce document de planification inspirera politiciens et politiciennes ainsi que promoteurs et promotrices en plus de contribuer à la revitalisation du Bas-du-Cap.

### Politique d'habitation

L'ensemble des intervenantes et intervenants des secteurs du logement et de l'immobilier sera réuni par l'équipe de la planification en 2022. L'objectif : établir une vision de l'habitation pour les 10 prochaines années. Quels sont les besoins en matière d'habitation à Trois-Rivières? À qui s'adresseront les nouveaux logements de demain? Où seront-ils construits? Quelle place occupera le logement social et abordable dans l'équation? Tout un défi s'impose à l'administration municipale en 2022.

### Politique d'architecture durable

L'architecture fait partie de la solution à la lutte aux changements climatiques. L'équipe de l'aménagement en collaboration avec la Direction de la gestion des eaux et des immeubles mobilisera les expertes et experts en 2022 afin de se doter d'une vision claire face au choix à faire en matière de construction durable. Cette politique a donc pour objectif de définir les orientations et les balises que la Ville prendra en matière d'architecture durable pour son propre parc immobilier.

## STATISTIQUES



6 110

émissions de [permis et certificats](#)



404 M\$

valeurs déclarées



1 195

nouveaux logements



431

demandes d'accès à l'information

[Belles réalisations architecturales 2021](#)



542

[accompagnements architecture, programmes & patrimoine](#)

BUDGET 2021-2022



Avec fierté, je vous présente les faits marquants de notre direction pour l'année 2021. Depuis plus de 10 ans, j'ai le privilège de diriger une équipe qui se démarque par son engagement hors norme, son efficacité, son esprit collaboratif et solidaire. En somme, vous l'aurez compris, une équipe talentueuse.

Dans les dernières années, j'ai souvent réservé ma conclusion pour rendre hommage aux précieuses et précieux membres de cette équipe. Je leur dédie cette fois-ci le cœur de cette tribune. Dans un contexte de volatilité des marchés, de chaînes d'approvisionnement fracturées, de pénuries diverses et de délais de livraison incertains, l'importance de votre contribution - de notre mission - est d'autant plus grande. Au cours des deux dernières années, vous avez assuré la continuité de nos activités, essentielles au bon fonctionnement des services publics. Tous les jours, vous participez activement au maintien d'une qualité de vie remarquable qui fait la fierté de la communauté trifluvienne.

De tels bouleversements environnementaux nécessitent une équipe résiliente, agile et innovante, qualités que vous avez démontrées dans ces moments difficiles. Nous devons à nouveau faire appel à ces qualités pour réaliser nos objectifs 2022 et les défis des prochaines années mais croyez-moi, je serai à vos côtés pour vous soutenir et mettre l'épaule à la roue.

Sincères remerciements et bonne continuité!

Jean-François Houde, directeur

## MISSION

Conseiller et supporter toutes les unités administratives dans la définition de leurs besoins d'approvisionnement pour organiser et exécuter le processus d'acquisitions jusqu'à sa conclusion dans le meilleur intérêt de la Ville.

## VISION

La Direction de l'approvisionnement, par son engagement, ses solutions novatrices et son esprit d'amélioration continue, souhaite devenir une alliée essentielle de ses pairs dans la planification et l'exécution de leur mission. Elle guide l'organisation vers les meilleures pratiques en matière de planification et d'organisation du travail et propose de faire vivre une culture d'approvisionnement rigoureuse et transparente, intégrée en continu à toutes les activités de l'organisation.



## MANDATS

La Direction de l'approvisionnement est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des stratégies d'exploitation de la chaîne d'approvisionnement, de l'analyse des besoins jusqu'au processus d'acquisition de biens et services en passant par les activités logistiques, et ce, pour toutes les unités administratives de la Ville. Elle est un maillon essentiel de toutes les chaînes de valeur à l'œuvre au sein de la Ville, tant dans la planification, la gestion et le maintien des actifs que dans la prestation de services directs aux citoyennes et citoyens.

Au cours des deux dernières années, les chaînes d'approvisionnement mondiales ont été fortement impactées par la pandémie. Cette réalité s'ajoute aux défis de sous-capacité et de surchauffe déjà observés dans certains secteurs industriels et commerciaux de même qu'à un environnement juridique et réglementaire stricte.

Dans ce contexte, la Direction de l'approvisionnement veille à l'implantation et à l'application des meilleures pratiques de gestion de la chaîne d'approvisionnement avec efficacité et intégrité, que ce soit en matière d'acquisition, de gestion contractuelle, de gestion des stocks ou d'activités logistiques. À ce dernier égard, bien que l'Approvisionnement desserve toutes les unités organisationnelles, elle est maintenant une actrice incontournable dans la planification, la gestion et la distribution des ressources matérielles de la majorité des directions, avec des cellules spécialisées en entretien centralisé, mécanique, incendie et police.

D'autre part, la Direction de l'approvisionnement est en constante recherche d'une meilleure efficacité opérationnelle en ce que les besoins et les attentes, quant à la qualité et au niveau des services des unités administratives clientes de l'Approvisionnement, croissent à un rythme constant. Elle adopte en ce sens la stratégie d'être au-devant de ces évolutions pour surpasser les attentes, au plus grand bénéfice des Trifliviennes et Trifliviens.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Développement organisationnel

Depuis 2020, notre direction est engagée dans une démarche de création et de maintien d'un climat de travail attractif, stimulant, où le respect et l'épanouissement professionnel sont gages de performance et de succès. Depuis 2021, un comité de pilotage formé de cinq membres de notre direction et d'une spécialiste de la Direction des ressources humaines veille à la mise en œuvre d'un plan d'action qui nous permet d'atteindre nos objectifs et de nous inscrire fièrement sous la bannière de l'employeur de choix.

## Implantation d'un progiciel de gestion intégré (PGI)

L'implantation d'un PGI, renommé « Projet SAP », est l'un des plus grands projets dans lequel la Ville est engagée. À terme, celui-ci transformera positivement le travail de toutes les directions et deviendra un formidable catalyseur dans la prestation de services publics efficaces et optimisés. En 2021, en collaboration avec les directions des finances et des technologies de l'information, notre direction a terminé l'analyse préliminaire, permettant à la Ville de lancer un appel d'offres innovateur. La stratégie mise de l'avant par la Direction de l'approvisionnement a permis à la Ville d'acquiescer un outil technologique de classe mondiale et de retenir les services d'une équipe de professionnelles et professionnels chevronnés, dans un seul et même appel d'offres, à un prix hautement compétitif, garantissant le respect des balises du projet en matière de qualité, coûts et délais.

## Livraison du Colisée Vidéotron

La livraison du Colisée Vidéotron est sans conteste un grand succès pour la Ville de Trois-Rivières. C'est en 2015 que l'Approvisionnement a commencé son inestimable contribution à ce grand projet en appuyant et mettant en œuvre un mode de réalisation « conception-construction », une première pour la Ville de Trois-Rivières. Durant les phases de conception, et dès le début de la construction, nos équipes ont identifié les besoins opérationnels futurs du Colisée et débuté les recherches et démarches pour l'acquisition des équipements fournis par la Ville, garantissant ainsi les meilleures conditions de qualité, coûts et délais pour ceux-ci. À partir de l'été 2021, nos équipes se sont mises en œuvre sur le terrain en dirigeant la logistique et la mise en service des ressources matérielles et autres équipements qui meublent aujourd'hui le Colisée Vidéotron.

## Le maintien de nos niveaux de services

Malgré les efforts importants déployés dans ces grands projets et le contexte pandémique, nos équipes ont su maintenir les standards de qualité et niveaux de services attendus par notre clientèle. Que ce soit lors des milliers de transactions d'acquisition, réception, conditionnement et vente de matériel, les centaines de transports effectués, notre présence et notre soutien indéfectible lors de situations d'exception ou lors de mesures d'urgence, la Direction de l'approvisionnement répond toujours présente pour assurer la continuité et la pérennité des opérations et services municipaux et contribuer aux succès de la Ville.



## STATISTIQUES

 **254**  
contrats octroyés par appel d'offres  
pour une valeur de 108 M\$

 **119**  
contrats octroyés à des entreprises  
régionales pour une valeur de près de 57 M\$

 **+ 14 M\$**  
économies réalisées grâce à la mise  
en compétition auxquelles s'ajoute  
une somme de 4,3 M\$ après  
négociation directe

 **4,3 M\$**  
ventes des magasins municipaux

**BUDGET 2021-2022** 

## ORIENTATIONS 2022

### Devenir un « donneur d'ordre de choix »

L'un des défis mis en lumière par la pandémie est sans contredit l'attractivité des marchés publics pour les soumissionnaires. Comment la Ville peut-elle maintenir et développer ses sources d'approvisionnement dans un contexte de pénurie et de forte concurrence? Bien que nous n'ayons pas d'impact sur l'évolution de la pandémie, nous participons activement à dynamiser les marchés publics et poursuivrons, en 2022 et au cours des années à venir, les initiatives déjà entamées :

- Consolider et développer les compétences et expertises au sein de l'équipe de l'approvisionnement;
- Moderniser nos outils d'acquisition, nos clauses contractuelles et améliorer la réactivité du processus d'appel d'offres;
- Mieux préparer les marchés, repenser les dynamiques de partage de risques et entretenir activement les relations d'affaires.

### Projet SAP

Suivant l'octroi et le démarrage du contrat d'acquisition de licences et d'implantation du logiciel SAP en 2021, nos efforts seront concentrés vers la préparation de nos données opérationnelles en vue des transferts vers les nouveaux systèmes. Par ailleurs, l'architecture cible et le plan de transformation seront davantage précisés. Ces jalons nécessiteront l'apport partiel de deux ressources supplémentaires au sein de notre direction, mais garantiront le respect des échéanciers et des objectifs du projet.

### Développement organisationnel

Notre direction poursuit son engagement pour ancrer les meilleures pratiques en matière de gestion et de soutien de notre personnel en appuyant la mise en œuvre des plans d'action issus de la planification stratégique et de l'étude de climat.

## COMMUNICATIONS ET PARTICIPATION CITOYENNE



J'irai droit au but pour résumer l'année 2021 au sein de la Direction des communications et de la participation citoyenne : ce ne fut pas un long fleuve tranquille. Malgré les vagues qui ont fait tergiverser notre chaloupe, on a su garder le cap. La preuve : plus de 500 mandats ont été réalisés par l'équipe durant l'année et certaines de nos réalisations ont été vues au-delà des frontières de Trois Rivières.

Au printemps, l'Association des communicateurs municipaux du Québec nous a décerné trois prix dans le cadre de son concours annuel, dont le plus prestigieux d'entre tous : la Grande plume d'excellence. C'est pour la campagne « À Trois Rivières, on reste tissés serrés » déployée en plein cœur de la pandémie que Trois-Rivières s'est démarquée parmi tous les projets finalistes. Les membres du jury ont été séduits par la pertinence du message et des supports utilisés. Ils et elles ont salué la générosité de Trois-Rivières qui avait partagé les éléments graphiques avec plus d'une quarantaine de municipalités au Québec, et ainsi diffusé le message de solidarité partout en province.

Un audit de performance indépendant réalisé par l'agence Spritz a couronné Trois-Rivières comme la ville se démarquant le plus sur les médias sociaux au Québec. Voilà un exemple concret du chemin parcouru depuis la renaissance de notre direction en 2019. Notre plus bel atout est une équipe tissée serrée, toujours prête à relever ses manches. Beau temps, mauvais temps.

Cynthia Simard, directrice



### MISSION

Accompagner l'administration municipale afin d'informer et d'impliquer la communauté sur les projets et services de la Ville, et ainsi faire rayonner Trois Rivières.

### VISION

Proactive et ambitieuse, notre équipe inspire par sa créativité et son efficacité à faire reconnaître Trois-Rivières comme un milieu de vie exceptionnel et une organisation performante.

### MANDATS

La Direction des communications et de la participation citoyenne assume la gestion intégrée de la diffusion de l'information et coordonne les activités qui font appel à la participation citoyenne.

Son équipe se déploie chaque fois qu'une décision, un projet, une activité, un événement, un service ou un programme :

- pourrait améliorer ou perturber le quotidien d'un public précis ou de la population en général;
- pourrait avoir un impact sur la qualité de vie, la circulation, l'environnement, la santé ou la sécurité;
- fait l'objet d'un changement ou présente un caractère urgent, nouveau, novateur, différent ou inhabituel;
- favorise l'atteinte des objectifs liés à la planification stratégique 2030 et à la Politique de développement durable;
- implique un investissement majeur;
- suscite une réaction ou un mouvement d'opposition au sein de la population.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Les projets qui ont marqué l'année 2021

### Parmi les projets d'information et de promotion

- Inauguration du Colisée Vidéotron;
- Jeux du Québec;
- Campagne de sécurité routière (Qw4rtz);
- Élection municipale;
- Bon voisinage.

### Parmi les activités de participation citoyenne

- Budget participatif 2021 (992 votes et 47 projets);
- Sondage sur les sacs d'emplètes et l'eau potable (787 répondantes et répondants);
- Sondage sur la piscine de l'Expo et les infrastructures aquatiques (750 répondantes et répondants);
- Sondage sur la rénovation de la salle J.-Antonio-Thompson (379 répondantes et répondants);
- Consultation sur la sécurité nautique (158 personnes participantes).

### Parmi les publications sur Facebook

- Même promotion du service des permis en ligne  
Portée : 360 776. Interactions : 70 371;
- Offre d'emploi designer graphique  
Portée : 198 722. Interactions : 50 672;
- Vidéo « Bien sûr! », sensibilisation à la sécurité routière avec QW4RTZ  
Portée : 173 101. Interactions : 33 138;
- Poisson d'avril – Trois-Rivières fusionne avec Nicolet et Bécancour  
Portée : 137 198. Interactions : 36 883;
- Vidéo « TaTroisRivièresicitte », bye-bye 2021 version trifluvienne  
Portée : 107 261. Interactions : 20 608.

## STATISTIQUES

### CONTENUS NUMÉRIQUES



**BUDGET 2021-2022**

### COMMUNICATION



### PARTICIPATION CITOYENNE



### NOS COMPLICES



## ORIENTATIONS 2022

Voici les objectifs spécifiques à l'année 2022 en termes de communication et de participation publique.

### Projets de direction

- Poursuivre les objectifs du plan d'action découlant de la planification stratégique, qui inclut la création de contenus exclusifs;
- Mettre en œuvre les recommandations issues du diagnostic organisationnel;
- Bonifier et mettre à jour la Politique de communication;
- Coordonner les activités du colloque de l'Association des communicateurs municipaux du Québec dont la 43<sup>e</sup> édition aura lieu à Trois-Rivières du 31 mai au 3 juin 2022.

### Communication

- Revisiter l'identité visuelle de la Ville afin d'uniformiser les communications graphiques;
- Dans le contexte de pénurie de main-d'œuvre : promouvoir la marque employeur, collaborer aux efforts de mobilisation et de rétention de personnel, favoriser une meilleure communication interne;
- Participer aux efforts de mobilisation et de communication entourant la candidature de Trois-Rivières pour recevoir les Jeux du Québec;
- Dossiers spécifiques à 2022 : 20<sup>e</sup> anniversaire de la fusion municipale; interdiction des sacs de plastique; utilisation de l'eau potable; collecte des encombrants; arrivée imminente des bacs bruns.

### Participation publique

- Publier un guide de la participation publique, incluant un arbre décisionnel sur la pertinence de tenir ou non une activité de consultation;
- Instaurer un mécanisme permanent de participation jeunesse au sein de la Municipalité, conformément aux objectifs de la politique du même nom;
- Expérimenter de nouvelles approches de participation citoyenne permettant d'enrichir les échanges entre l'administration municipale et la population trifluvienne;
- Dossiers spécifiques à 2022 : ruelles vertes; Aleris; interdiction des pesticides; revitalisation du Bas-du-Cap et du boulevard Sainte-Madeleine.





Une fois de plus, l'année 2021 aura été particulière et riche en rebondissements, mais cette fois-ci nous savions comment accueillir ces rebondissements, car nous avons de l'expérience. Nous avons dû être actives et actifs, créatives et créatifs et encore plus soucieuses et soucieux de l'importance de notre présence au sein de la communauté trifluvienne, car la population a besoin de se retrouver et se rassembler, mais de façon sécuritaire.

Tout comme les autres directions municipales, celle de la Culture, des Loisirs et de la Vie communautaire a dû faire preuve d'audace et de détermination pour surmonter les obstacles sur son chemin et s'assurer que la citoyenne et le citoyen soit toujours au cœur de ses actions. Il est important de souligner le travail exceptionnel de nos équipes qui ont su faire encore la différence cette année. Le soutien, l'écoute et la communication constante de notre personnel auprès de la population trifluvienne et des organismes sur la mise en place des mesures ont permis d'adapter nos façons de faire et de maintenir notre offre de services aux citoyennes et citoyens, particulièrement auprès des jeunes.

Nos réalisations témoignent de cette vision que Trois-Rivières se démarque comme un milieu de vie inspirant grâce à l'efficacité, au dynamisme et à l'engagement de la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire.

2022, nous sommes prêtes et prêts!

Sophie Desfossés, directrice



## MISSIONS

**Service des loisirs et de la vie communautaire**  
**Service sport, événements et plein air**  
**Service des bibliothèques**

Contribuer au mieux-être et au développement de la communauté trifluvienne.

Favoriser la mise en place et l'accessibilité à des activités communautaires, sportives, de plein air et d'événements.

Soutenir l'implication citoyenne en concertation avec l'ensemble de nos partenaires afin d'offrir un milieu de vie de qualité sur le territoire de Trois-Rivières.

Rendre accessibles des ressources imprimées, audiovisuelles et numériques à la population afin de répondre à leurs besoins d'information, de culture, d'apprentissage et de divertissement.

Accueillir les citoyennes et citoyens, promouvoir la lecture, offrir des services de conseil, de recherche documentaire et d'animation dans un lieu stimulant, convivial et attrayant.

## VISION

**Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire**

Que la Ville de Trois-Rivières se démarque comme un milieu de vie inspirant grâce à l'efficacité, au dynamisme et à l'engagement de la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire.

## MANDATS

**Service des loisirs et de la vie communautaire**

**Service sport, événements et plein air**

- Planifier et organiser les différents programmes.
- Soutenir la vie corporative des organismes communautaires et sportifs.
- Soutenir l'organisation d'activités avec divers partenaires et réaliser différentes activités

**Service des bibliothèques**

- Offrir un accès gratuit et démocratique à la documentation sur tous les supports.
- Répondre aux besoins collectifs et individuels d'information, de formation, de culture et de loisir.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Service des loisirs et de la vie communautaire Service sport, événements et plein air

- Inauguration du Colisée Vidéotron et début des activités.
- Démolition de l'aréna Jean-Guy Talbot et transfert du nom vers le Colisée du parc de l'expo.
- Clinique de dépistage et de vaccination à la bâtisse industrielle.
- Dépôt du dossier à Transports Canada pour la légifération et sécurisation de la rivière Saint-Maurice.
- Amorce du cadre stratégique de développement du parc Martin-Bergeron.
- Mise en place du projet pilote de balises de repérage de l'aire écologique de la rivière Milette.
- Analyse des scénarios en vue de la révision du Règlement établissant un mode de tarification relatif à l'accès au parc de l'île Saint-Quentin (2017, chapitre 31).
- Accueil d'une coordonnatrice en loisir, secteur Ouest et de quatre ressources humaines au développement social : conseillère en réussite éducative et saines habitudes de vie, agent en immigration, agente en développement social et technicienne en développement social.
- Mise en place d'une halte-chaaleur pour les personnes en situation d'itinérance lors des grands froids hivernaux.
- Coordination d'une cellule de partenaires pour agir sur la crise du logement.
- Signature d'une entente avec le ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration pour la rédaction d'un plan d'action en immigration.
- Lancement de la 1<sup>re</sup> Politique jeunesse de la Ville de Trois-Rivières.
- Adoption du Programme des jardins communautaires, collectifs et partagés.
- Adoption de la Politique sur l'admissibilité des organismes au soutien de la Ville de Trois-Rivières.
- Révision de l'entente scolaire municipale.
- Concertation sur la mobilité au travail et relocalisation des espaces de travail.
- Mise à jour de différents programmes découlant de la politique sur l'admissibilité (utilisation des locaux, soutien aux activités, festivités familiales, etc.).
- Acquisition du logiciel Métaprise pour l'accompagnement en camp de jour.
- Programmation pour le secteur Saint-Philippe pendant la période estivale.
- Nouvelle version COVID-19 de la Virée : six parcours sur cinq semaines.
- Mise en place de deux programmes de financement COVID-19 pour les organismes reconnus à la Ville pour la relance des activités.
- Mise à jour du Règlement sur les tarifs exigibles en matière de culture, loisirs et vie communautaire.
- Mise en place d'un comité de mise en candidature des Jeux du Québec.
- Organisation de la Conférence annuelle du loisir municipal (CALM).

## STATISTIQUES

**\$ 325 545 \$**

argents recueillis lors de  
14 collectes (pour 16 organismes)

**48 205**

patineuses et patineurs  
saison 2020-2021

**1 274**

inscriptions au camp de jour  
(version COVID-19)

## CANDIDATURE JEUX DU QUÉBEC

- 38 lettres d'engagement
- 6 lettres d'appui
- 30 membres au comité de candidature
- 24 organisations représentées

## LA VIRÉE

- 39 082 km parcourus
- 984 participantes et participants
- 1 755 inscriptions
- 5 partenaires financières et financiers
- 10 000 \$ remis à Centraide Mauricie

## ORIENTATIONS 2022

- Réactiver les objectifs et les actions des projets mis de côté en 2020 et 2021 en lien avec la planification stratégique – Loisirs mise en place en 2019.
- Identifier un projet de gestion participative avec le personnel col blanc dans le but de développer des réflexes de communication, des solutions innovatrices et mobiliser les équipes.
- Rédiger et adopter divers plans d'action en lien avec les politiques en vigueur.
- Communiquer et mettre en œuvre la Politique d'admissibilité des organismes au soutien de la Ville auprès des partenaires.
- Communiquer et mettre en place les différents programmes destinés aux organismes admis.
- Accompagner et soutenir les organisations dans la pandémie et la postpandémie.
- Accompagner les organisations dans l'application du nouveau programme de soutien aux grands événements.
- Déposer le dossier final de candidature de la Ville aux Jeux du Québec 2025.

**BUDGET 2021-2022** 



## 2021 GRANDES RÉALISATIONS

- Adoption de la Politique culturelle de la Ville de Trois-Rivières.
- Implantation d'un nouveau catalogue de recherche de documents dans le réseau des bibliothèques.
- Déploiement d'une nouvelle ressource de consultation de documents électroniques pour les abonnés et abonnés des bibliothèques.
- Offre de services de proximité aux écoles, centres de la petite enfance (CPE) et camps de jour par les bibliothèques.

## ORIENTATIONS 2022

- Adoption du plan directeur des bibliothèques.
- Adoption de la Politique d'art public.
- Révision de la Politique de développement des collections.

## STATISTIQUES

 **258**

activités de lecture dans les camps  
de jour (2 195 enfants)

 **275**

activités d'animation dans les CPE  
(3 300 enfants)

 **760**

activités de lecture dans les écoles  
(13 700 enfants)



Nancy Kukovica, directrice générale

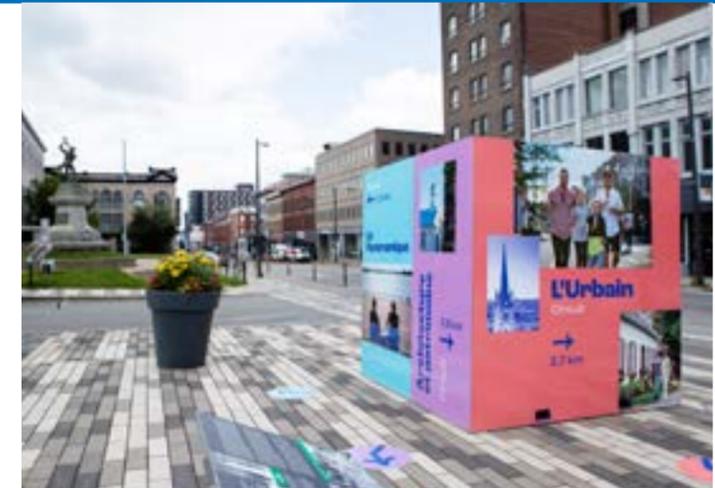
## 2021 GRANDES RÉALISATIONS

- 1<sup>re</sup> expérience 100 % en réalité virtuelle avec la présentation de Musée VR à l'Espace Pauline-Julien.
- Accueil du Forum national Les Arts et la Ville.
- Création de deux nouvelles activités à Boréal : Alerte à l'usine et Enquête à travers le temps.
- Présentation de l'exposition Sublime Noirceur de l'artiste Marc Séguin au Centre d'exposition Raymond-Lasnier.
- Plus de 70 spectacles présentés à la Maison de la culture et à la salle J. Antonio-Thompson malgré neuf mois de fermeture des lieux.

## ORIENTATIONS 2022

- Mise à jour du Club culture en médiation culturelle.
- Révision de la formule des Grands Prix culturels de Trois-Rivières.
- Révision des services liés à l'expérience visiteuses et visiteurs à Boréal.
- Implantation d'une nouvelle base de données pour la gestion des collections incluant la collection des œuvres d'art de la Ville.

**RAPPORT ANNUEL**   
**CULTURE 3R**



# CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT DE L'ÎLE SAINT-QUENTIN

Josée-Anne Labrousse, directrice générale

## GRANDES RÉALISATIONS

- Changement à la Direction générale et nouvelle équipe de cadres.
- Réouverture de la passerelle d'interprétation.
- Grande corvée citoyenne de nettoyage.
- Gratuité en période COVID-19 (janvier à juin, novembre à avril).
- Implantation de Foodtrucks, projet pilote phase I.
- Réouverture du camp de jour en période COVID-19.
- Amélioration des espaces de camping, phase I.
- Amélioration de la sécurité sur l'île : présence d'agentes et agents de sécurité et installation de nouvelles caméras, amélioration de l'éclairage, phase I, démolition d'un bâtiment vétuste (atelier) et ménage dans la cour, retrait de souches immenses sur la plage et élagage majeur dans les espaces parc et camping.
- Bonification du site et des activités en saison hivernale : ajout de sentiers de patin, amélioration des sentiers de marche et de fatbike, déneigement de la passerelle, espace chaleur, boutique de location, foodtrucks.



## ORIENTATIONS 2022

- Signature de la nouvelle convention collective échue depuis 2019.
- Poursuite de la mise en place des actions du plan directeur.
- Application de la nouvelle tarification.
- Développement d'actions favorisant l'accessibilité universelle sur le site.

## STATISTIQUES

 **65 797 (↑ 22 %)**  
achalandages estivaux (19 juin – 31 octobre)

# CORPORATION DES ÉVÉNEMENTS DE TROIS-RIVIÈRES

Steve Dubé, directeur général

## GRANDES RÉALISATIONS

- Présentation des premiers événements sportifs avec la diffusion des matchs des séries éliminatoires de la Coupe Stanley.
- Conclusion d'un contrat de services avec la Ville pour la fourniture de ressources humaines en matière de services à la clientèle, sécurité et services techniques au Colisée Vidéotron.
- Accueil de plusieurs événements régionaux phares.
- Programmation estivale mettant en lumière la richesse de la musique québécoise et le talent d'artistes canadiennes et canadiens de renom dont certaines et certains en collaboration avec Culture Trois-Rivières.

## ORIENTATIONS 2022

- Retour d'artistes internationales et internationaux à la programmation et maintien de la programmation d'artistes québécoises et québécois.
- Retour du Cirque du Soleil.
- Mise en place d'initiatives sociales et environnementales.

## STATISTIQUES

 **53**  
événements estivaux

 **70 000**  
spectatrices et spectateurs  
(en contexte sanitaire)





Je suis heureuse de vous présenter le rapport annuel 2021 de la Direction de l'évaluation.

Vous trouverez dans les pages suivantes les résultats et les ambitions d'une équipe motivée à contribuer au bien-être des citoyennes et citoyens de Trois-Rivières.

Les défis sont grands et nous sommes toujours fières et fiers de les relever. Ce rapport témoigne de notre souci de toujours nous améliorer et de nous surpasser. Seule une cohésion au sein de l'équipe peut mener à de tels résultats.

Au cours de l'année 2021, nous avons œuvré à la confection du nouveau rôle d'évaluation qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2022. Celui-ci a été déposé auprès de la greffière le 3 septembre 2021.

Je suis particulièrement fière des efforts de chacune et chacun afin d'accueillir adéquatement nos nouvelles et nouveaux collègues de travail. Nous en sommes toutes et tous gagnants.

Je désire présenter mes plus sincères remerciements à tout le personnel de notre direction pour leur dévouement. Le professionnalisme dont il fait preuve nous a permis d'atteindre nos objectifs.

Sonya Auclair, directrice

## MISSIONS

Inventorier et déterminer les valeurs réelles des immeubles situés sur le territoire de la Ville de Trois-Rivières afin de confectionner un rôle d'évaluation foncière « juste et équitable » en conformité avec la *Loi sur la fiscalité municipale*.

Assurer le suivi des demandes de révision et des recours devant les tribunaux.

Mettre en valeur l'ensemble du portefeuille immobilier de la Ville de Trois Rivières.

Déterminer et mettre à jour les valeurs assurables.

## VISION

L'atteinte de l'excellence par la recherche des meilleures pratiques dans le domaine de l'évaluation municipale afin d'assurer aux citoyennes et citoyens et aux clientes et clients un service de qualité.



## MANDATS

À la Ville de Trois-Rivières, la responsabilité de confectionner les rôles d'évaluation et de les maintenir à jour à des fins de taxation est confiée à la Direction de l'évaluation. De plus, la direction effectue ou coordonne, à la demande de la Direction générale, des évaluations spécifiques à des fins d'acquisition, d'expropriation ou de disposition d'immeubles. Pour réaliser ces activités et respecter les échéanciers que lui impose la loi, la Direction de l'évaluation compte sur une équipe de 25 employés et employés permanents et requiert, selon les besoins et la nature des travaux, l'assistance de firmes spécialisées.

### Les services offerts

L'évaluatrice ou l'évaluateur est, en vertu de la *Loi sur la fiscalité municipale*, une officière ou un officier public ne recevant aucune instruction, directive ou aucun ordre du conseil municipal ou de la Direction générale de la Ville.

### Rôle d'évaluation

Conformément à son mandat, l'évaluatrice ou l'évaluateur municipal doit réaliser deux activités principales, soit l'inventaire des immeubles sur le territoire de la municipalité et l'établissement de la valeur réelle de ces immeubles. Elle ou il assure également le suivi des demandes de révision administrative et des recours devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

Le rôle d'évaluation foncière est un inventaire des immeubles situés sur le territoire d'une municipalité, évalués sur une même base et à une même date. Il constitue un élément de base du régime fiscal municipal au Québec. En vigueur

pour trois exercices financiers consécutifs, le rôle d'évaluation est d'abord un instrument majeur de partage de la charge fiscale. Il sert également de base à la taxation foncière scolaire et est utilisé pour répartir les dépenses entre différents organismes (communautés métropolitaines, MRC, etc.).

### Valeurs assurables

Un rapport d'évaluation décrivant les immeubles appartenant à la Ville de Trois Rivières est produit annuellement. Ce document indique le coût de remplacement à neuf des propriétés de la Ville aux fins de l'établissement de la valeur assurable des biens immobiliers.

### Transactions immobilières

Notre implication à cette activité vise à mettre en valeur l'ensemble du portefeuille immobilier de la Ville, au plus grand bénéfice des citoyennes et citoyens. La Direction de l'évaluation met à la disposition des diverses directions de l'organisation ses évaluatrices et évaluateurs agréés et leurs expertises dans le domaine immobilier. L'implication de l'évaluatrice ou l'évaluateur dédié à l'expertise immobilière est pertinente à différents niveaux, surtout pour la planification et la préparation des différents projets. Nous participons aux activités d'acquisition de gré à gré ou par expropriation ainsi qu'à l'établissement de valeurs à des fins de disposition ou encore de valeurs locatives représentatives des loyers marchands. Notre façon de faire permet de répondre dans un délai raisonnable aux différents besoins.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Rôle d'évaluation 2022-2023-2024

Nous avons transmis 4 197 enquêtes de revenus et dépenses via notre nouveau formulaire électronique en ligne. Cette nouvelle façon de procéder diminue le temps de traitement puisque les résultats sont directement importés dans notre logiciel expert, évitant ainsi une saisie manuelle de même que tous les risques d'erreurs s'y rattachant.

## Modifications du rôle d'évaluation 2021 et nouveau rôle 2022

- Les valeurs totales au rôle d'évaluation ont augmenté de 1 305 555 003 \$, pour un total au rôle d'évaluation de 14 569 858 160 \$.
- Les valeurs imposables ont augmenté de 1 197 156 797 \$ pour atteindre 12,8 G\$.
- Les valeurs non imposables ont augmenté de 108 398 206 \$ pour atteindre 1,8 G\$.
- Le nombre total d'unités d'évaluation est de 51 160 comparativement à 50 873 l'année précédente, soit une augmentation de 287 unités.
- Le nombre de logements a aussi augmenté passant de 72 604 à 73 135, soit 531 logements de plus.

Une part de cette augmentation est intimement liée aux nouvelles analyses du marché immobilier dont la date de référence est maintenant le 1<sup>er</sup> juillet 2020.

Nous avons visité et évalué :

- 36 constructions neuves de six logements et plus comparativement à 25 en 2020;
- 12 constructions neuves de quatre à cinq logements comparativement à 17 en 2020;
- 16 immeubles institutionnels, commerciaux ou industriels comparativement à 11 en 2020. Parmi ceux-ci : Domaine Cartier, rue Notre-Dame-Ouest, Rénovation 30-55 inc. 5<sup>e</sup> phase, Immeubles du Manoir sur St Laurent, Société en commandite des Ormeaux, Yatch Club de Trois Rivières, Laferté Bicycles, 3550 boulevard L. P. Normand et Centre jeunesse de la Mauricie.

## Tenue à jour du rôle d'évaluation

Nous avons effectué, en 2021, 21 906 modifications au rôle soit 14 309 avec certificat (4 383 mutations et 9 926 mises à jour) et 7 597 modifications sans émission de certificat.

## Réception et analyse des mutations

Nous avons intégré avec succès l'automatisation du traitement de nos mutations dont l'objectif est de réduire les risques d'erreurs.

## Formulaire électronique en ligne

Pour la période d'août 2020 au 31 décembre 2021, 5 871 visites présentiels ont été remplacées par une visite virtuelle. Les résultats sont plus que satisfaisants avec un taux de réponse de plus de 88 % en moyenne après une première prise de contact avec les citoyennes et citoyens. Pour les constructions neuves, le taux de succès est de 93 % et pour les permis résidentiels, le taux de succès est de 90 %.

## Révision administrative

Au 31 décembre 2021, à la suite du dépôt du rôle d'évaluation 2019-2020-2021 et de la tenue à jour :

- 176 demandes de révision ont été reçues. 25 demandes font l'objet d'une requête introductive d'un recours au Tribunal administratif du Québec (TAQ), et de ce nombre trois sont toujours actives. 23 demandes sont relatives aux activités de tenue à jour;
- le total des valeurs représente moins de 3 % de la valeur totale des unités d'évaluation;
- une audition devant la Cour supérieure du Québec, dans deux importants dossiers concernant le rôle 2016, est fixée pour le mois de janvier 2022.

## STATISTIQUES



**modifications aux rôles d'évaluation  
2021 et 2022 soit 1 305 555 003 \$**



**modifications au rôle d'évaluation  
2021 soit 14 309 avec certificat et  
7 597 sans certificat**



**visites électroniques  
Formulaire Électronique En Ligne (FEEL)  
taux de réponse ↑ de 88 %**



**appels citoyens et citoyennes  
(reçus et rendus)  
↑ 17,5 % versus 2020 (1 946)**



**enquêtes revenus et dépenses  
au rôle d'évaluation 2022-2023-2024  
taux de réponse de 91 %**

**BUDGET 2021-2022**

## ORIENTATIONS 2022

### Nouveau rôle d'évaluation 2022-2023-2024

Au cours du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année 2022, tous les efforts seront réservés à répondre à tous les contribuables dans un délai ne dépassant pas une semaine. Notre objectif est réaliste, considérant l'apport non négligeable du Service 311 et de notre personnel à offrir un service avec un horaire partagé. Nous prévoyons avoir à effectuer de 1 400 à 1 800 rappels téléphoniques. Nous ferons la planification des visites des propriétés, effectuées par une évaluatrice ou un évaluateur agréé, après le délai fixé pour le dépôt des demandes de révision, soit le 30 avril 2022.

### Tenue à jour des rôles d'évaluation 2021 et 2022-2023-2024

Au cours de l'année 2022, nous devons tenir à jour simultanément deux rôles d'évaluation. Puisque nous pouvons agir dans le rôle courant et un exercice précédent, les modifications que nous effectuerons d'ici le 31 décembre 2022 pourraient avoir une portée dans les rôles 2021 et 2022.

Nous traitons annuellement en moyenne :

- 10 000 certificats et avis de modification.
- 13 000 modifications au rôle ne nécessitant aucun certificat de modification.
- 500 nouveaux dossiers suivant l'émission d'un avis de dépôt de cadastre.
- 3 500 actes notariés.
- 400 visites d'immeubles industriels, commerciaux et institutionnels.
- 8 000 visites d'autres immeubles.

### Processus à optimiser (révision/amélioration)

- **Réception et analyse des mutations**  
Nous avons intégré avec succès l'automatisation du traitement de nos mutations dont l'objectif était de réduire les risques d'erreurs. Il reste à parfaire le système afin de traiter plus de mutation avec cette façon de procéder.
- **Recherche d'un progiciel web**  
Nous souhaitons explorer la possibilité de se doter d'un progiciel qui serait complètement sur une plateforme web. Des problèmes majeurs de lenteur dans l'exécution de nos scripts nous convainquent qu'il faut effectuer la recherche. Nous avons l'expertise et toujours le désir de nous surpasser.



Même si l'année 2021 fut à l'image de 2020, les efforts d'organisation et d'adaptation nous ont permis de maintenir une offre de service attendue.

La Direction des finances n'a pas échappé aux problématiques de mouvement de main-d'œuvre, qui a amené son lot de défis. Cependant, nous avons réussi l'ensemble de nos objectifs prévus tout en faisant progresser certains éléments de notre planification stratégique. C'est sans oublier que 2021 était une année électorale.

L'équipe des finances a à cœur la réussite de l'organisation municipale et le démontre bien par son dynamisme, son engagement et sa rigueur. Sa participation dans plusieurs dossiers transversaux est de plus en plus recherchée.

Notre bel esprit d'équipe et de collaboration nous a permis de demeurer soudées et soudés tout en travaillant à distance. L'apport de tout un chacun me rend très fière.

Nathalie Cournoyer, directrice adjointe et trésorière

## MISSION

La Direction des finances a pour mission de servir la population trifluvienne de façon équitable et respectueuse.

La direction réalise la planification fiscale et financière de la Ville de Trois-Rivières, assure et contrôle l'intégrité des opérations financières, procède aux redditions de comptes et agit de façon proactive comme ressource-conseil en matière de finances et de comptabilité auprès de l'ensemble des directions et des organismes du périmètre.

## VISION

La Direction des finances est au cœur d'une gestion responsable et innovante dans un souci de pérennité et de développement durable.

Elle prône l'optimisation de l'utilisation des fonds publics dans le respect des choix politiques.



## MANDATS

### Finances

- Coordonner le processus du budget.
- Assurer la planification fiscale.
- Assumer la gestion de la dette.
- Effectuer le suivi des programmes de subvention.
- Procéder à diverses analyses ponctuelles.
- Appuyer l'ensemble des employées et employés municipaux.
- Gérer le volet financier des élections.

### Régimes de retraite

- Assumer les responsabilités qui lui sont déléguées par les comités de retraite à la Ville pour les deux régimes à prestations déterminées de la Ville.

### Gestion des revenus

- Procéder à l'imposition et à la perception des taxes et du droit de mutation.
- Effectuer la facturation diverse, telle la cotisation SDC.
- Collaborer au processus de vente pour non-paiement des taxes.
- Coordonner les taxes d'améliorations locales (TAL).

### Paie

- Effectuer la gestion hebdomadaire de la paie.
- Respecter des obligations légales telle la production annuelle des feuillets des renseignements fiscaux T4 et Relevé 1.
- Effectuer les diverses remises.

### Payables

- Assurer le traitement des déboursés.
- Procéder à des contrôles préalablement à l'émission des paiements.

### Comptabilité

- Effectuer les contrôles, analyses et suivis des transactions financières.
- S'assurer du respect des normes comptables municipales.
- Assurer la préparation des états financiers consolidés.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Financiers

Poursuite du **projet de refonte** des financiers, notamment en établissant les besoins de l'organisation en vue de préparer le dossier d'appel d'offres. L'octroi du contrat a eu lieu en septembre.

## Relève

Élaboration et mise en place d'une **stratégie** de relève pour un poste clé de la direction nécessitant un transfert de connaissances important.

## Volet financier

Analyse du volet financier à travers l'organisation afin de **recentrer les responsabilités** qui nous incombent.

## Île Saint-Quentin

Accompagnement de la Direction de la culture, des loisirs et de la vie communautaire dans l'analyse de la **tarification** de l'île Saint-Quentin.

## Régime de retraite des policières et policiers

Mise en place de l'intégration du personnel policier nommé cadre dans le régime de retraite des policières et policiers.

## Élections

Organiser et gérer les **activités** qui incombent à la trésorière ou au trésorier d'élection.

## Notions comptables et financières

Continuité des **séances de formation** dans plusieurs directions en lien avec la compréhension de diverses notions comptables et financières (plus de 10).

## Impacts financiers pandémiques

Suivi des impacts financiers relatifs à la pandémie, en lien avec la contribution financière du gouvernement, incluant les prêts du fonds local d'investissement.

## Expertise financière

Partie prenante dans divers **groupes de travail** pour des dossiers nécessitant une expertise financière.

## Factures fournisseurs

Collaborer à la mise en place de la **numérisation** des factures fournisseurs et de leur intégration dans nos logiciels financiers.

BUDGET 2021-2022 

## STATISTIQUES



49 600

comptes de taxes annuels



3 100

mutations immobilières



9 550

dossiers de taxes d'améliorations locales (TAL)



1 250

employées et employés paie hebdomadaire



695

retraitées et retraités rentes mensuelles



29 600

factures fournisseurs traitées

## ORIENTATIONS 2022

### Plan d'action de la planification stratégique

Analyse de certains **processus** de la direction en lien avec le service de la taxation.

### Expertise financière

Partie prenante dans divers **groupes de travail** pour des dossiers nécessitant une expertise financière.

### Politique administrative

Rédaction d'une politique administrative sur la tarification et révision de la politique de capitalisation.

### Planification financière

Élaboration d'une planification financière à moyen et long terme.

### Logiciel des financiers « SAP »

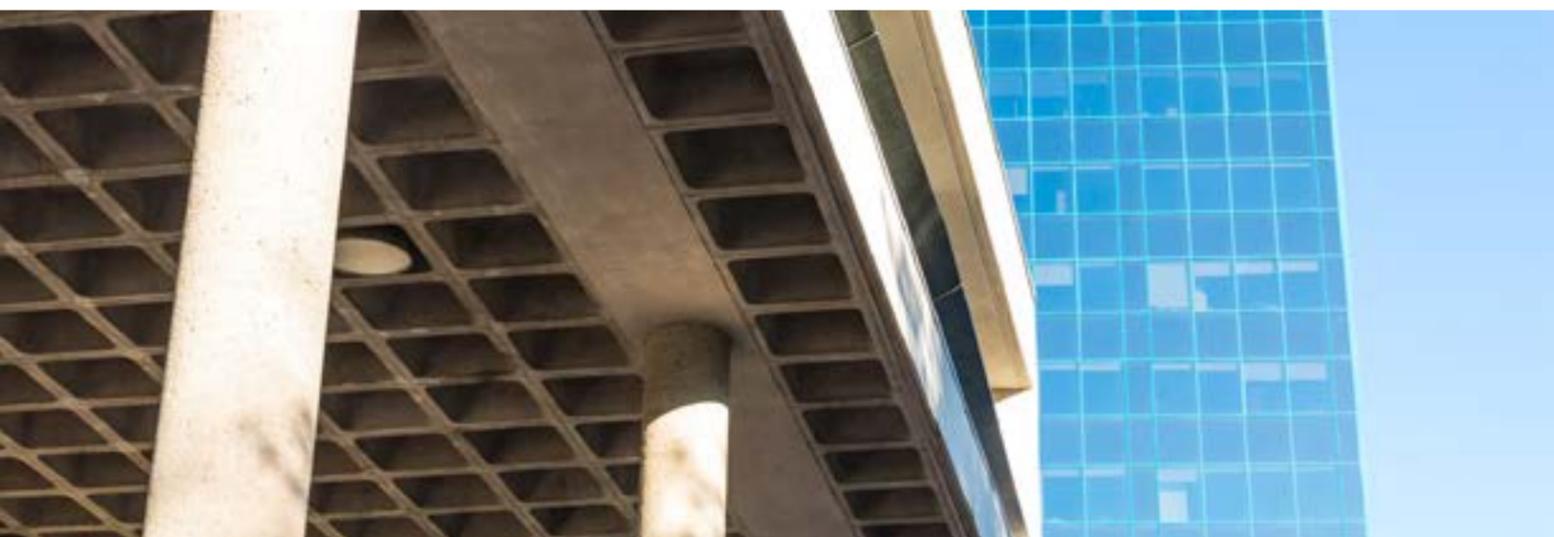
Participation aux tests d'intégration et aux validations des fonctionnalités du nouveau logiciel des financiers « SAP ».

### Élection générale de novembre 2021

Vérification des rapports des dépenses électorales des candidates et des candidats.

### Main-d'oeuvre

Révision de nos méthodes de travail pour pallier les problématiques de manque de main d'oeuvre.





Je suis heureux de vous présenter le bilan de la Direction du génie pour l'année 2021.

Même si le contexte pandémique est venu jouer les trouble-fêtes pour une deuxième année consécutive, les équipes de la Direction du génie ont fait preuve d'une très grande résilience pour mener à terme leurs projets respectifs.

L'année 2021 a débuté avec l'embauche d'un nouveau chef de division en conception et réalisation à la suite du départ à la retraite de M<sup>me</sup> Nathalie Houle et s'est terminée avec une réorganisation de la Direction du génie. En effet, la nouvelle vision insufflée par M. Pascal Brodeur et le départ à la retraite du chef de service en projets spéciaux, M. Alain Légaré, nous ont amenés à revoir nos schémas fonctionnels et relationnels. La fin de la mise en place de ce changement sera réalisée en début 2022.

Je tiens donc encore une fois à remercier l'ensemble du personnel pour son dévouement et son engagement en 2021.

**Patrice Gingras, ing.**  
Directeur



## MISSION

Accompagner l'organisation et l'orienter dans le maintien et le développement des actifs par la réalisation de relevés, d'études, de plans directeurs et de projets d'ingénierie.

## VISION

Être des références et des spécialistes qui excellent dans la réalisation de projets économiques durables, qui développent et maintiennent un niveau élevé de connaissances par la valorisation de l'implication, la responsabilisation du personnel tout en assurant la stabilité ainsi que la motivation de l'équipe pour la satisfaction de notre clientèle.

## MANDATS

La Direction du génie de la Ville de Trois-Rivières accompagne l'organisation et l'oriente dans le maintien et le développement des actifs par la réalisation de relevés, d'études, de plans directeurs et de projets d'ingénierie.

**La Direction du génie se compose de deux divisions :**

### **Division planification**

La Division planification participe activement à l'élaboration du plan triennal d'immobilisations (PTI), à l'édification des différents plans directeurs (eau potable, eaux usées, eaux pluviales, gestion de la circulation, réseaux de transport actif, plan d'intervention et de gestion des chaussées) et collabore, par son expertise, avec les autres directions.

Cette division sert de point de relation avec la clientèle interne et les partenaires [Centre d'expertise et de recherche en infrastructures urbaines (CERIU), Chemins de fer Québec-Gatineau (CFQG), municipalités, etc.].

La Division planification s'occupe aussi de la gestion de la mobilité durable (circulation, signalisation, transports actifs) et de plusieurs requêtes reliées aux différents projets.

### **Division conception et réalisation**

La Division conception et réalisation s'occupe de concevoir et de réaliser les projets inscrits au plan triennal d'immobilisations (PTI) pour la Direction du génie.

Elle s'occupe de surveiller, à l'interne ou avec l'aide des mandataires, les projets en construction et de faire le lien avec le ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MELCC) pour les demandes de certificats d'autorisation.

Elle collabore à l'élaboration du plan triennal d'immobilisations (PTI), aux demandes de subvention, à la planification de projets et au suivi budgétaire.

Elle assiste aussi les différentes directions dans les domaines techniques et normatifs

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Division planification

Cette division a poursuivi, dans le cadre de la gestion des eaux usées, les plans directeurs à l'est de la rivière Saint-Maurice et les inspections avec caméra des conduites d'égout. Avec la collaboration de plusieurs directions et divisions de la Ville dans l'élaboration du plan stratégique de gestion des eaux usées, nous avons retenu deux solutions possibles pour l'interception et le traitement des eaux usées. En 2022, nous pourrions procéder à la réalisation d'une étude plus approfondie qui nous permettra de recommander la solution optimale pour la Ville. L'équipe a également œuvré à planifier de nouveaux projets découlant du plan d'intervention pour les conduites d'eau, d'égout et les chaussées et a travaillé parallèlement à la préparation d'une nouvelle version complètement revue du plan d'intervention, prévu pour dépôt au ministère des Affaires municipales et de l'Habitation en 2022. Nous avons amorcé la préparation tant attendue du plan directeur en eau pluviale, lequel sera développé au cours des prochaines années.

## Mobilité durable et circulation

Le plan d'intervention de sécurité routière en milieu municipal a été déposé au ministère des Transports du Québec en septembre 2021 pour approbation. Nous avons également travaillé sur cinq axes de sécurité routière, notamment en proposant et implantant des aménagements temporaires à cinq écoles et trois résidences de personnes âgées. De plus, l'équipe a participé à l'implantation de 11 rues conviviales en testant et en mesurant l'impact des mesures d'apaisement temporaires. Plusieurs études de circulation ont été réalisées (accès à l'île Saint-Quentin, sécurité des traverses des pistes cyclables au croisement des rues, implantation d'une résidence étudiante de 104 logements sur Sainte Marguerite, aménagement d'un réseau cyclable sur le boulevard des Chenaux). Finalement, l'équipe a participé à plus de 30 nouveaux projets impliquant leur expertise et géré les contrats de marquage et d'installation de panneaux de signalisation. Une nouvelle ressource en mobilité durable s'est jointe à l'équipe à la fin de 2021 pour bonifier notre travail en mobilité durable et transport actif.

## Division conception et réalisation

La Division conception et réalisation a réalisé plusieurs projets découlant du plan d'intervention, notamment sur les rues Saint-Léon, Sainte-Marie et Loranger. Elle a également réalisé des projets d'envergure tels que la construction des égouts sur les rues Pratte, Saint-Henri et Saint-Alphonse, le remplacement des infrastructures et le drainage du secteur du Corbusier, le remplacement des réseaux souterrains sur la rue du Sanctuaire, la remise à niveau des réseaux d'eau potable et d'égout, les infrastructures souterraines, l'aménagement d'une vélorue sur la rue Saint-François-Xavier ainsi que le réaménagement et l'installation de feux de circulation à l'intersection des rues Charbonneau et des Miliciens. De plus, des projets de remplacement de lampadaires et de feux de circulation, des projets d'apaisement de la circulation recommandés par la Division planification et des projets en mécanique-électricité au niveau de l'usine de filtration et de certains postes de pompage ont été réalisés. Parmi les projets particuliers, notons la construction d'une passerelle piétonne au parc des Terrasses-du-Fleuve, le remplacement des joints du parc portuaire et le démantèlement d'infrastructures vétustes au musée Boréal.



## STATISTIQUES

 **49**  
contrats octroyés (pour une valeur totale de 24 M\$)

 **23**  
projets réalisés en conception (dont 11 à l'interne)

 **35**  
projets réalisés en surveillance (dont 21 à l'interne)

 **55 %**  
projets réalisés à l'interne (conception ou surveillance)

 **67 %**  
projets adoptés et réalisés sous la responsabilité du Génie

 **1 637**  
requêtes

 **60**  
vérifications de calculs rétention

 **28**  
tests de débit / pression

## ORIENTATIONS 2022

Les orientations 2022 de la Direction du génie ont été prises en fonction des grands objectifs suivants :

- Réaliser 100 % des différents projets sous la responsabilité du Génie.
- Décaisser 100 % des montants alloués au PTI en maximisant les investissements.
- Maintenir un taux de récupération des salaires sur des règlements d'emprunt supérieur à 40 % en moyenne.
- Rattacher 80 % des projets réalisés à la Direction du génie aux différents plans directeurs ou plan d'intervention.

Ces orientations ont guidé l'amélioration de notre processus qui est de :

- Diversifier la charge de travail des techniciennes et techniciens à l'intérieur de la Direction du génie en ajoutant la rédaction de devis qui est actuellement réalisée par les ingénieures et ingénieurs.
- Concentrer davantage le travail des ingénieures et ingénieurs sur la vérification des devis au lieu de la rédaction. Ainsi, la rédaction des devis sera réalisée par le personnel technique sous la supervision des ingénieures et ingénieurs.

 **37**  
modélisations (8 en eaux usées et 29 en eau potable)

 **122**  
demandes de projets

 **60**  
chartes présentées



D'emblée, je tiens à souligner l'ingéniosité et la capacité d'adaptation de l'ensemble des équipes qui ont su maintenir des services de qualité, performants et appréciés, malgré les différents défis engendrés par la pandémie.

Une nouvelle direction a été créée en novembre 2021 regroupant les services des eaux, de l'entretien, des projets et actifs et du 311. Les prochains mois serviront à consolider la vision, les priorités et l'organisation du travail au sein de la direction.

L'année 2021 a permis de faire de belles avancées, notamment l'amélioration du bilan de santé des actifs par la réalisation de projets sur les bâtiments et sur le procédé, l'intégration de l'équipe de la gestion des eaux à la planification apportant une nouvelle synergie et permettant de dynamiser la relation entre les équipes d'entretien et de procédés et la consolidation du processus avec l'équipe du 311 qui agit comme porte d'entrée du système de planification en nourrissant le quotidien des équipes terrain.

En terminant, je tiens à remercier et à féliciter toutes les équipes du personnel col bleu, col blanc et cadre qui ont œuvré avec dévouement et rigueur tout au long de cette année.

Éric Angers, ing.  
Directeur



## MISSION

La Direction a pour mission d'offrir des services qui répondent aux exigences de la population tout en assurant leur sécurité, dans un souci de voir à la pérennité des actifs en les rendant accessibles, fonctionnels et favorables à l'amélioration de la qualité de vie; dans le respect des normes et règlements.

## VISION

La direction a comme vision d'être une organisation performante, fière et engagée, dont le personnel fait la promotion d'être des expertes et experts qui fournissent des conseils dans leurs domaines d'activités.

## MANDATS

La Direction de la gestion des eaux et des immeubles (DGEI) venant d'être créée aura comme premier mandat de forger sa propre identité en effectuant sa première planification stratégique. Cependant, les valeurs demeurent les mêmes, soient l'engagement, l'intégrité, le respect et la fierté et ce sont sur ses valeurs que les bases de la direction seront construites. La direction voit à l'entretien, à la protection des installations et à l'opération des équipements des différents réseaux de services d'utilité publique, en plus de soutenir sur le plan opérationnel les activités municipales. Elle s'occupe également de la réception et du traitement des requêtes des citoyennes et citoyens et de la réalisation des projets selon le programme de gestion des actifs.

### La DGEI se compose de quatre services bien distincts :

#### Service des immeubles

La Ville de Trois-Rivières possède un parc immobilier comprenant plus de 400 bâtiments et 15 000 lampes de rues. Afin d'assurer la pérennité de ces infrastructures, le Service des immeubles s'assure du bon fonctionnement des activités reliées à l'électricité, la menuiserie, la peinture, l'entretien mécanique du bâtiment et du procédé et à la plomberie.

#### Service des actifs et projets

Ce service a pour mandat de mener à terme les projets de réfection et d'amélioration du programme de gestion des immeubles (PGI) dans le but de maintenir et d'améliorer la pérennité des actifs de la DGEI.

L'avancement du volet gestion des actifs au sein de l'organisation est aussi au cœur de la mission de cette division qui, pour ce faire, travaille étroitement avec les équipes du bureau de projets, de l'entretien centralisé et de l'hygiène du milieu.

#### Service de l'hygiène du milieu

Le personnel a comme priorité d'assurer la production de l'eau potable, tant en quantité qu'en qualité, dans un cadre réglementaire strict. Des échantillons en cours de production et en réseau d'aqueduc sont faits quotidiennement. Il offre une protection contre les incendies.

Assurer également le pompage et le traitement des eaux usées, exercer ses responsabilités environnementales en diminuant le nombre et la durée des débordements en eaux usées, en éliminant une source importante de pollution que sont les eaux usées domestiques et industrielles et améliorer la qualité de vie des citoyennes et des citoyens. Nous réalisons des interventions préventives sur le réseau d'égout pour en augmenter l'efficacité et ainsi réduire les refoulements.

En gestion des eaux pluviales, contrôler les volumes dirigés vers les réseaux d'égout par un entretien adéquat des bassins de rétention et des séparateurs hydrodynamiques.

#### Service administration et 311

Ce service, faisant partie à part entière de la direction, a une connotation transversale et il sera traité dans les pôles transversaux du rapport annuel.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Service de l'hygiène du milieu / Équipe des actifs

Ce service a réussi son défi de maintenir, en situation pandémique et dans le respect des normes de qualité, les services essentiels que sont la production de l'eau potable, l'évacuation et le traitement des eaux usées, et ce, grâce à l'implication de son personnel.

Des investissements majeurs dans le rajeunissement des pompes à l'eau potable et aux eaux usées ont été réalisés. Un programme rigoureux de réhabilitation des puits a été reconduit afin de maintenir la capacité de production de l'eau potable, provenant de la nappe phréatique. La Ville compte une cinquantaine de puits.

Le déploiement d'un programme d'auscultation des actifs du procédé pour qualifier l'état des équipements en pompage et en traitement des eaux usées a été réalisé en collaboration avec l'équipe des actifs. Des interventions ont pu être réalisées rapidement pour corriger des lacunes importantes et des bris imminents.

Par suite des pluies diluviennes du 8 juin, l'intervention rapide de nos équipes a eu pour effet de redonner une capacité aux collecteurs pluviaux fortement impactés et ainsi minimiser les dommages.

## Équipe des immeubles

Au cours de l'année 2021, l'équipe a œuvré à trois niveaux différents.

Tout d'abord, l'équipe a travaillé sur la gestion des actifs en priorisant la mise à jour de ses équipements et de ses procédés afin d'entamer le développement des plans d'entretien préventif et la mise à jour aux nouvelles normes. Elle a procédé à l'identification de nombreux équipements et à la mise à jour de plusieurs fiches de cadencement.

Par la suite, l'équipe de la planification et la Direction de l'approvisionnement ont travaillé ensemble à accélérer le traitement des demandes de travail. Un outil de planification sur le téléphone cellulaire a été réalisé et déployé afin de permettre au personnel col bleu de consulter et de gérer plus facilement leurs requêtes en temps réel. Le suivi des indicateurs de gestion s'est poursuivi en 2021 dans un objectif de maintien du niveau de service.

## Équipe de l'entretien centralisé et coordonnateur aux contrats

On ne pourrait passer sous silence la contribution déterminante de l'équipe de l'entretien centralisé et du coordonnateur aux contrats à assurer la livraison du projet Colisée Vidéotron afin que soit présenté le match inaugural de l'équipe de hockey de la ECHL, les Lions.

## Projets d'entretien et d'amélioration

Le programme de gestion des immeubles (PGI) était bien garni en 2021 et plusieurs projets d'entretien et d'amélioration ont été menés à terme.

Comme prévu, d'importants travaux de réfection ont eu lieu à la caserne 3, bâtiment abritant du personnel de la Sécurité publique. Le remplacement de la toiture et des fenêtres ainsi que la réfection de l'enveloppe du bâtiment ont permis de régler plusieurs problèmes qui affectaient la caserne.

Le manoir de Tonnancour, important bâtiment patrimonial du parc immobilier trifluvien, a également été le siège de travaux complexes. Certains éléments structuraux ont été refaits ou solidifiés et la toiture en bardeaux de cèdre, le crépi extérieur ainsi que les fenêtres ont été restaurés pour redonner vie au manoir.

Une importante mise à niveau des cabinets d'automates de l'usine de traitement ainsi qu'un projet de centralisation des données du réseau d'automates ont été réalisés aux installations du réseau d'eau potable afin de protéger au maximum la production d'eau potable trifluvienne.

Finalement, l'équipe a procédé à l'installation d'un système d'évacuation à haute vitesse en cas de fuite d'ammoniac à l'aréna Claude-Mongrain et a assuré la modernisation du système de réfrigération du Colisée de Trois-Rivières.



## STATISTIQUES

 **20 692 600 m<sup>3</sup>**  
production eau potable

 **406 L/p/j**  
Consommation eau potable/personne/jour  
(↑ de 4 % en 3 ans)

 **27 323 361 m<sup>3</sup>**  
traitement des eaux usées

 **86 %**  
requêtes réalisées dans les délais  
fixés (entretien centralisé)

 **14,92 %**  
indice de vétusté physique (IVP)  
(343,4 M\$ en valeur totale des  
bâtiments analysés)

BUDGET 2021-2022 

## ORIENTATIONS 2022

- Plusieurs projets au PGI permettront d'assurer la pérennité des actifs, par exemple : la cure de rajeunissement du Colisée Jean-Guy-Talbot, la restauration de la maison patrimoniale Hertel-de la Fresnière pour assurer sa conservation, la poursuite de la migration des automates à l'usine de traitement incluant des travaux d'inspection et de correctifs électriques.
- Le Service des projets et des actifs travaillera à implanter des indicateurs de suivi pour améliorer son rendement de service.
- Le Service de l'hygiène du milieu poursuivra la démarche visant à se doter d'une planification opérationnelle adéquate.
- Un audit quinquennal de l'usine de traitement de l'eau potable sera réalisé, tel que requis par le Règlement sur la qualité de l'eau potable.
- Une analyse sera effectuée pour identifier les actifs en eau potable et en eaux usées à prioriser, nécessitant des interventions dans un horizon de cinq ans.
- L'équipe de l'hygiène du milieu va se doter d'outils permettant d'assurer un suivi des débordements en eaux usées. Ce projet permettra aux directions qui ont besoin de ces données de mieux interagir avec leurs partenaires.
- Le Service des immeubles travaillera à développer davantage sa maintenance préventive. Des routes d'entretien récurrentes seront ainsi créées afin d'améliorer la durée de vie des équipements.
- Une mise à jour de l'identification des nouveaux équipements sera poursuivie afin de continuer le développement des fiches de cadencement. Tout comme en 2021, la santé et la sécurité au travail demeurent une priorité.
- En planification, l'emphase sera mise sur l'amélioration du système et sur la standardisation. Le suivi par des indicateurs de gestion sera maintenu afin de s'assurer de l'évolution et du respect du niveau de service. L'amélioration de la planification sur les applications mobiles est un aspect sur lequel l'équipe travaillera en collaboration avec la Direction des technologies de l'information.



L'année 2021 a fait appel encore une fois à la résilience en chacune et chacun de nous. Le télétravail fait maintenant partie de notre réalité municipale, notre équipe s'y est très bien adaptée et travaille plus que jamais en transversalité et en polyvalence.

L'organisation de l'élection générale, qui constitue notre projet colossal de la dernière année, s'est déroulée sur fond de pandémie et a nécessité la participation de l'ensemble du personnel de notre direction pour mener à bien ce processus particulier.

De ce fait, nous n'avons disposé que de six mois pour atteindre nos objectifs 2021. L'année 2022 s'amorce sur une note de continuité pour terminer les projets entrepris et un retour vers une certaine stabilité.

« MERCI » à toutes mes collaboratrices et tous mes collaborateurs pour la générosité et l'entraide dont elles et ils ont fait preuve en 2021.

Yolaine Tremblay, directrice

## MISSIONS

Rédiger, colliger et diffuser les décisions des instances et appliquer le cadre juridique nécessaire à leur mise en vigueur.

Assurer la gestion, la conservation et l'accès aux documents détenus par la Ville ainsi que la protection des renseignements personnels.

Vérifier les contrats avant leur approbation par les membres du conseil municipal.

Rendre les services requis en tant qu'officière publique.

Agir, en l'absence de litiges, comme conseillère juridique auprès des instances et des autres directions.

Organiser les processus démocratiques et favoriser la participation citoyenne.

## VISION

Moderniser nos processus en accord avec la nouvelle gestion publique et être une partenaire indispensable dans la réalisation des projets de l'organisation en raison de notre expertise.



## MANDATS

### Greffe

Cette composante assume le secrétariat général du conseil municipal (15 membres), du comité exécutif (cinq membres), des commissions et de plusieurs comités consultatifs de la Ville.

Le Greffe est au centre des activités de ces instances puisqu'il prépare l'ordre du jour de leurs séances, rédige leurs décisions sous forme de résolution ou de règlement, le cas échéant, les diffuse, conserve les procès-verbaux afférents, publie les avis exigés par les lois municipales et assure le suivi des dossiers dont il attribue la responsabilité à la greffière en sa qualité d'officière publique.

Il applique et fait respecter tous les aspects juridiques et procéduraux de la gestion de l'administration municipale. Il s'assure d'obtenir, des autorités compétentes, l'approbation des règlements et résolutions lorsqu'elle est requise.

Les juristes du Greffe donnent des conseils juridiques en matière contractuelle et, en l'absence de litiges, en toute autre matière dans les limites de leurs attributions.

La greffière est d'office présidente de toute élection municipale, partielle ou générale, et maître d'œuvre de tout référendum municipal.

### Gestion des documents et archives

Ce service met en application et tient à jour la Politique sur la gestion intégrée des documents (GID), le plan de classification des documents, le calendrier des délais de conservation ainsi que les procédures qui s'y rattachent.

Il exerce un rôle-conseil auprès de l'ensemble du personnel afin d'assurer l'authenticité, l'intégrité, la pérennité et la disponibilité des documents municipaux, quel que soit le support. Il est le gardien des archives historiques de la Ville.

### Accès à l'information

Cette coordination gère les demandes d'accès aux documents détenus par la Ville et s'assure de la protection des renseignements personnels qu'elle possède conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ., chapitre A 2.1).

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Greffe

- Tenue d'un scrutin en période pandémique, à l'intérieur du [budget](#) alloué, pour 109 199 électrices et électeurs :
  - répartition des bureaux dans 35 lieux pour le scrutin et 14 salles pour le vote par anticipation (BVA);
  - embauche de plus de 1 000 personnes;
  - mise en place de deux nouvelles façons de voter, par correspondance et au bureau de la présidente;
  - ajout d'une journée pour le BVA et allongement des heures pour chaque jour de vote;
  - déploiement de la campagne publicitaire « Pour ma Ville, c'est moi qui décide »;
  - mise à jour, sur le site web, des informations pertinentes pour les candidates et candidats (39) et l'électorat;
  - envoi dans chaque foyer d'un guide complet vulgarisé pour aider et inciter la population à exercer son droit de vote.
- Préparation et diffusion d'un guide numérique d'accueil et de référence pour les élues et élus municipaux trifluviens.
- Formation des membres des comités consultatifs sur les règles de fonctionnement et de rédaction des procès-verbaux aux fins de publication sur le web.
- Refonte des divers règlements qui concernent la circulation, la mobilité durable et le stationnement (à terminer en 2022).

## Accès à l'information

- Suivi du plan d'action en gestion du traitement des demandes d'accès. Réalisation de l'inventaire prévu au projet sur la protection des renseignements personnels que la Ville possède.

## Gestion des documents et archives

- Mise à jour des sections finances, ressources humaines et loisirs du plan de classification des documents.
- Mise à niveau des bonnes pratiques en gestion des documents à la Direction des finances et dans les quatre directions touchées (Ressources humaines, Génie, Travaux publics et Culture, loisirs et vie communautaire) par les déménagements en lien avec le projet de mobilité.
- Implantation de la gestion des documents électroniques lors de création de sites SharePoint avec la Direction des technologies de l'information.
- Numérisation de 139 registres de procès-verbaux des anciennes villes, de 1845 à 2001, et diffusion sur le site web.
- Gestion des projets de numérisation des factures et des pièces justificatives des comptes fournisseurs et des dossiers d'employées et employés (général, assurance et médical).
- Réalisation d'un thésaurus pour faciliter la recherche par mots-clés de plus de 1 800 termes dans le logiciel des archives (SyGED).
- Traitement des photographies à archiver provenant de la Direction des communications et de la participation citoyenne (conservation de 2 400 fichiers sur 17 300).

## STATISTIQUES

Nous vous invitons à consulter en [chiffres](#) le travail effectué par notre direction.



### 2 271

avis de motion donnés et résolutions adoptées par le conseil municipal et le comité exécutif et indexés dans SyGED



### 284

projets, seconds projets et règlements adoptés par le conseil municipal et indexés dans SyGED



### 292

avis publics (incluant les appels d'offres)



### 671

documents transmis par le Service de la gestion des documents et des archives au personnel et au tiers



### 1 253

demandes d'accès à des documents traitées

BUDGET 2021-2022

## Planification annuelle 2022

Consulter la matrice de notre [planification pour 2022](#).

## ORIENTATIONS 2022

### Greffe

- Adopter une solution technologique pour la signature numérique des conventions de la Ville.
- Entamer la conversion au numérique des procédés des instances décisionnelles.
- Acquérir une nouvelle plateforme d'instances sans papier, la paramétrer et former les utilisatrices et utilisateurs.
- Terminer la refonte des divers règlements sur la circulation, la mobilité durable et le stationnement.
- Poursuivre le projet de dépôt de la réglementation en vigueur sur une plateforme accessible à l'ensemble de la Ville.

### Gestion des documents et archives

- Terminer la mise à jour du calendrier de conservation des documents.
- Mettre à jour la gestion des documents dans les directions visées par le projet de mobilité.
- Poursuivre les projets de numérisation dans différentes directions, dont les dossiers de participantes et participants aux régimes de retraite et les règlements des anciennes villes, ainsi que rédiger les procédures internes requises pour la substitution du papier.
- Élaborer un guide des bonnes pratiques pour la gestion des courriels.
- Déterminer la dynamique de gestion du service dans une démarche d'amélioration continue.

### Accès à l'information

- Mettre en ligne un formulaire de demande d'accès dynamique avec accusé de réception automatique sur le nouveau site web.
- Procéder à l'évaluation du plan d'action en gestion du traitement des demandes d'accès afin de guider les futures actions d'amélioration continue.
- Poursuivre le projet sur la gestion de la protection des renseignements personnels.
- Assurer la conformité avec les nouvelles dispositions du projet de loi n° 64 modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels.





En tant que nouveau directeur de la Direction de la police, c'est avec plaisir que je vous présente notre rapport annuel qui présente quelques statistiques, fait état des réalisations 2021 ainsi que des orientations 2022.

L'année 2021 a été marquée par le changement de directeur à la police. M. René Martin a effectivement pris sa retraite le 30 août dernier après avoir servi la population pendant 35 ans. Pour ma part, j'ai été nommé le 1<sup>er</sup> septembre pour prendre les rênes de l'organisation. Soyez toutes et tous assurés que je ferai tout ce qui est en mon pouvoir pour maintenir les hauts standards que nous avons établis au fil des ans.

Le travail policier est en constante évolution et nous avons de grands défis à relever. La criminalité qui évolue constamment, l'augmentation de la charge de travail reliée aux problématiques de santé mentale, les nouvelles technologies utilisées, les diverses incivilités commises ne sont que quelques-uns des problèmes auxquels nous avons à faire face. Sans oublier, évidemment, la sécurité des citoyennes et citoyens qui est au cœur de nos préoccupations.

La résilience des employées et employés de la Direction de la police a été fortement sollicitée afin de maintenir la qualité de service offert.

Merci à l'ensemble du personnel pour leur engagement qui, tout au long de l'année, a assuré la sécurité de la population de Trois Rivières.

Maxime Gagnon, directeur



## MISSION

La Direction de la police de la Ville de Trois-Rivières, par la qualité de ses services et l'implication de son personnel, contribue au maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité publique sur l'ensemble du territoire. La disponibilité et la visibilité de son personnel sur le territoire, leur efficacité dans la résolution de problèmes ainsi que les différents partenariats mis en place lui permettent de prévenir et de réprimer le crime et les infractions aux lois ou aux règlements, sous sa juridiction, et d'en rechercher les auteures et auteurs.

## VISION

La stratégie axée sur la création d'un service personnalisé, proche de la clientèle, qui répond et même dépasse les besoins des citoyennes et citoyens et de la municipalité ainsi que l'établissement de partenariats synergiques avec les différentes intervenantes et intervenants internes et externes permettent la résolution des problèmes de façon souple, rapide et efficace.

## MANDAT

**Le mandat de la Direction de la police lui est confié en vertu de l'article 48 de la Loi sur la police du Québec et se lit comme suit :**

« Les corps de police, ainsi que chacun de leurs membres, ont pour mission de maintenir la paix, l'ordre et la sécurité publique, de prévenir et de réprimer le crime et, selon leur compétence respective énoncée aux articles 50, 69 et 89.1, les infractions aux lois ou aux règlements pris par les autorités municipales, et d'en rechercher les auteurs. »

Pour la réalisation de cette mission, ils assurent la sécurité des personnes et des biens, sauvegardent les droits et les libertés, respectent les victimes et sont attentifs à leurs besoins, coopèrent avec la communauté dans le respect du pluralisme culturel. Dans leur composition, les corps de police favorisent une représentativité adéquate du milieu qu'ils desservent. »

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Comité consultatif sur la réalité policière

En 2021, le Comité consultatif sur la réalité policière (CCRP) a déposé, à la ministre de la Sécurité publique, son rapport final visant à parfaire le modèle de police au Québec. Nous avons participé à l'un des comités instaurés pour le regroupement d'expertise en enquête et l'ajout d'équipes mixtes.

## Interventions policières adaptées

Nous avons le privilège d'accueillir et de travailler en collaboration avec une travailleuse sociale depuis plus de deux ans. Cette entente née d'un partenariat entre le CIUSSS MCQ et la Direction de la police de Trois-Rivières (DPTR) a permis de former et de développer les connaissances et les aptitudes des policières et policiers de la surveillance du territoire.

De plus, 12 policières et policiers ont été reconnus et identifiés comme étant des ressources en intervention psychosociale. Elles et ils ont reçu une formation supplémentaire, par des personnes d'expérience provenant du CIUSSS MCQ, adaptée à la réponse aux appels psychosociaux en milieu policier. Grâce à leur formation supplémentaire, ces policières et policiers sont en mesure de reconnaître et de répondre adéquatement aux différentes problématiques vécues par les citoyennes et citoyens. Elles et ils agissent aussi dans un rôle-conseil en support à leurs collègues.

## Rapprochement vers la population

Malgré la situation pandémique et ses contraintes, le personnel a su adapter ses méthodes d'intervention et ses façons de faire auprès de la population.

Nous tenons à souligner différentes initiatives mises de l'avant par les membres du Service de police. Au cours de la dernière saison estivale, les agentes et agents de l'Unité de soutien opérationnel ont sillonné à plus de 45 reprises la rivière Saint Maurice. À travers leurs interactions, elles et ils ont constaté que les personnes utilisatrices, de plus en plus nombreuses, sont davantage sensibilisées aux comportements sécuritaires à adopter pour assurer une cohabitation harmonieuse avec les autres personnes usagères.

Les agentes et agents de la Section communautaire, pour leur part, ont effectué des sorties en véhicule électrique à trois roues communément appelé T-3. Ces policières et policiers étaient présents dans différents endroits afin de travailler de façon complémentaire, notamment avec l'équipe des patrouilleuses et patrouilleurs à vélo et des patrouilleuses et patrouilleurs de la surveillance du territoire. Leurs présences actives auprès des cyclistes, piétonnes et piétons et des diverses personnes utilisatrices du réseau cyclable a permis de diversifier l'offre de service auprès de la population, et ce, dans une approche de police de proximité.

## Centre de repli pour les télécommunications

En collaboration avec les directions des technologies de l'information et de l'approvisionnement, le Service de police a complété en quelques mois un premier échelon important de son plan de continuité des activités, soit la mise en activité de son centre de repli pour le centre des télécommunications. Cela permet de maintenir le service à la population dans l'éventualité où le centre principal serait inopérant ou dans le cas d'événements majeurs.

## Vidéo promotionnelle

La Direction de la police désire promouvoir le travail des préposées et préposés aux télécommunications. Méconnu de la population, le personnel des télécommunications est au cœur des opérations du Service de police. Avec leur participation, une vidéo promotionnelle mettant en valeur leur rôle et leur contribution a été réalisée à l'automne. Celle-ci sera diffusée sur les différentes plateformes de la Ville et de la DPTR.

## STATISTIQUES



# 26 101

constats d'infractions émis en lien avec la circulation ou la vitesse



# 1 486,5

jours de formation pour le personnel afin de maintenir leurs compétences



# 4 610

infractions criminelles commises sur le territoire



# 46,7 %

des crimes sont solutionnés



# 35 204

cartes d'appels traitées

BUDGET 2021-2022

## ORIENTATIONS 2022

### Nouvelle structure organisationnelle

Une nouvelle structure organisationnelle sera instaurée dès le début de l'année 2022. Un nouveau capitaine entera en fonction et sera responsable d'un volet administratif ainsi que de projets spéciaux sous la supervision de l'inspectrice à la surveillance du territoire. La Division des normes professionnelles ainsi que les télécommunications relèveront de l'inspecteur aux enquêtes et au soutien opérationnel. Plusieurs défis attendent l'équipe de gestion, dont la mise en place du programme de santé psychologique pour l'ensemble du personnel d'urgence de notre organisation.

### Planification stratégique

L'année 2022 sera l'an un de la planification stratégique 2022-2024 de notre direction. Au cours des trois prochaines années, nos énergies seront concentrées selon trois grands enjeux afin de maintenir une offre de service cohérente avec les réalités sociales, les attentes et les obligations en misant sur la fierté et l'engagement du personnel dans un environnement de travail favorisant la modernisation, l'innovation et l'amélioration continue.

Les actions posées serviront à l'atteinte de nos objectifs stratégiques et nous guideront dans l'accomplissement de notre mission :

- diversifier notre approche en sécurité routière;
- renforcer la sécurité des milieux de vie;
- adapter la lutte à la criminalité et notre réponse aux victimes;
- soutenir et motiver le personnel;
- promouvoir l'éthique et l'intégrité du personnel;
- maintenir et développer les compétences du personnel;
- actualiser notre capacité opérationnelle;
- adopter les meilleures pratiques afin d'accroître l'efficacité;
- favoriser l'accessibilité et l'échange d'information.

### Développement technologique

Le remplacement des terminaux véhiculaires s'est amorcé dès le début de l'année 2022. Trente nouveaux ordinateurs permettront aux patrouilleuses et patrouilleurs d'accéder facilement et rapidement aux informations et aux renseignements essentiels à l'exécution de leurs tâches.



Une autre année sous le signe de la pandémie. L'équipe des ressources humaines a été mobilisée pour suivre et mettre en place les nombreux changements des règles et des mesures sanitaires. L'année 2021 aura été l'occasion de préparer l'ère postpandémie avec l'actualisation et la préparation du retour au travail, en télétravail et en mobilité.

La pénurie de personnel s'est accentuée au cours de l'année 2021. Il devient de plus en plus difficile d'attirer et de retenir nos ressources humaines. Cette situation aura permis de réviser nos pratiques, nos outils et nos processus. Ainsi, nous deviendrons plus « agiles » au niveau de notre offre de services.

Les ressources humaines nécessaires au bon fonctionnement de nos activités municipales deviennent un enjeu sur lequel nous devons miser pour nous démarquer. Nous devons innover et être créatives et créatifs pour susciter l'intérêt des candidates et candidats externes. Nous devons aussi démontrer à notre personnel que nous sommes à l'écoute de leurs besoins pour donner une offre de services répondant aux besoins spécifiques des groupes d'employées et employés.

C'est un impératif pour se démarquer, faire une différence et favoriser la poursuite de nos activités, notamment celles qui ont un impact sur le service à la population.

C'est en équipe que nous pouvons faire cette différence.

Claude Bélisle, directeur

## MISSIONS

Afin d'atteindre des objectifs précis, la Direction des ressources humaines a pour mission de doter l'organisation de ressources compétentes, de maintenir des relations de travail harmonieuses et équitables dans un milieu stimulant et sécuritaire.

Elle doit favoriser la formation et le développement professionnel, promouvoir le changement, innover, conseiller et soutenir ses partenaires dans l'atteinte de leurs mandats.

## VISIONS

Développer des compétences visant l'amélioration continue de la qualité des services dispensés aux citoyennes et citoyens.

Conseiller et soutenir les gestionnaires de la Ville quant à la gestion des personnes, et ce, dans le respect des orientations générales, des lois, des règlements et des politiques.



## MANDATS

Les collaboratrices et collaborateurs à la Direction des ressources humaines ont des mandats spécifiques dépendamment de leur sphère d'activités.

### Amélioration continue

L'équipe de l'amélioration continue accompagne l'ensemble des directions de l'organisation dans l'amélioration, la réactualisation ou dans l'analyse de leurs différents processus.

### Santé et sécurité

L'équipe du volet santé et sécurité a pour mandat de soutenir les efforts de chacune des directions visant la prévention des accidents de travail, la santé et le mieux-être de leur personnel. Cette équipe s'assure de la mise en application de programmes et stratégies de prévention d'accidents.

### Assurances

L'équipe des assurances assure l'application des différents contrats d'assurance collective et le suivi administratif des dossiers d'absence du personnel. Celle-ci intervient également en soutien à la prévention des accidents et à la promotion du Programme d'aide aux employés (PAE).

### Développement organisationnel

Le développement organisationnel multiplie le potentiel humain de l'organisation par le déploiement des compétences du personnel et des équipes. Le service réalise également des interventions axées sur les aspects humains de travail visant à le rendre plus agile et efficace.

### Dotation

Le secteur de la dotation doit, quant à lui, mener à bien l'ensemble des processus d'embauche. En esprit de collaboration et de service client, cette équipe multiplie les mécanismes de sélection afin de doter la Ville des ressources compétentes, fiables et dynamiques. Elle a également sous sa responsabilité la conformité de l'application des lois liées à la diversité, à l'équité et à l'égalité en emploi.

### Relations de travail

Les relations de travail sont assumées par une équipe restreinte qui assure le suivi, l'application et la réalisation des mandats de négociation de conventions collectives pour l'ensemble des différents groupes. De plus, un suivi des dossiers et l'administration de l'ensemble des plaintes et des griefs sont sous la responsabilité de cette équipe.

### Rémunération

L'équipe de la rémunération est responsable principalement de la gestion des dossiers du personnel pour les situations qui nécessitent des transactions d'ajustement, que ce soit au niveau des embauches, des nominations, des fins d'emploi, des périodes d'absence ou pour tout autre type d'information. Cette équipe supervise également les déploiements liés au système de Paie-RH (SOFE).

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Santé et sécurité au travail (SST)

- Nos activités ont été perturbées encore cette année par les mesures sanitaires à mettre en place et les règles à suivre. Notre équipe a été proactive dans les mesures mises en place pour la protection du personnel et éviter la propagation de la COVID-19 dans nos bâtiments. Les mesures mises en place, notamment la flexibilité au niveau de l'application des conditions de travail ou le maintien de la rémunération dans certaines circonstances, auront permis de nous positionner comme employeur responsable.
- Des formations et ateliers ont eu lieu pour soutenir le personnel qui vivait des problématiques reliées aux effets de la pandémie via notre programme d'aide aux employées et employés.
- Nous avons également entrepris une démarche de soutien psychologique, avec des policières et policiers, en lien avec le travail.
- Consolidation de l'équipe SST et reprise en charge des dossiers par la nouvelle équipe.

## Ressources humaines

- Dans le contexte de pénurie de main d'œuvre, nous avons revu l'ensemble de nos affichages de poste pour devenir un employeur plus attractif.
- Révision de certaines conditions de travail pour faciliter l'attraction et la rétention de nos ressources humaines.
- Transition des dossiers papier (dossiers du personnel, dossiers médicaux et d'assurances collectives) vers des dossiers numériques permettant d'augmenter la sécurité des données et d'être en concordance avec le développement durable.
- Révision des activités pour la soirée hommage aux employées et employés ayant 25 ans d'ancienneté et pour les retraitées et retraités et organisation d'une activité en remplacement de la fête de Noël.

## Développement organisationnel

- L'équipe de développement organisationnel a su adapter son catalogue de services aux besoins non planifiés de l'organisation en déployant des formations pour les exigences du télétravail, en termes d'ergonomie et télétravail. De plus, l'équipe a adapté l'ensemble de ses formations et de ses outils psychométriques à une plateforme virtuelle.
- Développement d'un code de vie en lien avec les espaces de travail collaboratifs.

**BUDGET 2021-2022** 



## STATISTIQUES

### DOTATION



### SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

#### Répartition des incidents/accidents



98,75 jours perdus

#### Utilisation du PAE pour les six premiers mois

- ↑ 35 % des heures de consultation (312 en 2021 comparativement à 243 en 2020)
- ↑ 28 % des dossiers de consultation (1 311 heures en 2021 comparativement à 971 heures en 2020)

#### Taux CNESST 2021

0,98 \$ (taux de l'unité 2,12 \$)

## ORIENTATIONS 2022

La pandémie et la situation de la main d'œuvre auront mis en veilleuse certains projets projetés en 2021. Ceux-ci feront partie des défis qui nous attendent en 2022.

### Ressources humaines

- Révision du processus de dotation pour mieux répondre aux besoins de l'organisation.
- Actualisation du projet d'accueil et d'intégration de l'ensemble des groupes d'employées et employés.
- Ajustement de certaines conditions de travail du personnel pour améliorer notre capacité de rétention et augmenter notre pouvoir d'attraction.
- Définition et circonscription de notre ADN comme Ville par l'établissement d'une marque employeur.
- Négociation de la convention collective des brigadières et des brigadiers et des policières et policiers.
- Négociation des conditions de travail et réalisation du dossier de relativité salariale pour les gestionnaires.
- Réalisation d'un exercice de planification stratégique à la Direction des ressources humaines.
- Déploiement d'une vision et d'une culture de reconnaissance en mode collaboratif.

### Santé et sécurité

- Poursuite des audits de conformité pour s'acquitter de nos obligations légales.
- Déploiement du dossier de santé psychologique des intervenantes et intervenants d'urgence.
- Mise en place d'un plan d'action et d'accompagnement en lien avec les résultats du programme d'aide aux employées et employés.
- COVID-19 : continuité des mesures sanitaires et accompagnement pour le retour au travail (réintégration).

### Développement organisationnel

- Réalisation d'une refonte complète des processus de formation visant à multiplier l'efficacité et la portée organisationnelle.
- Révision du processus concernant les tests psychométriques.
- Mise en place et intégration d'une nouvelle équipe.
- Appropriation des processus de diagnostic organisationnel.



C'est avec plaisir que je vous présente le rapport annuel 2021 de la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile, tout particulièrement en raison de cette année qui fut, une fois de plus, chamboulée avec la présence du virus de la COVID-19.

Je dois, d'entrée de jeu, souligner la grande résilience de tout le personnel de la direction qui a su s'adapter afin d'assurer un service professionnel et sans interruption à la population.

Année après année, la prévention des incendies demeure une activité plus qu'essentielle et nous avons poursuivi nos efforts dans la réalisation de la majorité de nos objectifs. L'inauguration du nouveau centre de formation a permis de maintenir et de développer les compétences de nos pompières et pompiers.

En plus de la pandémie, l'année 2021 fut fort occupée pour l'organisation municipale de sécurité civile qui a dû rivaliser avec plusieurs événements anthropiques ou naturels afin de secourir, supporter et accompagner les citoyennes et citoyens dans ces différentes épreuves.

Je souhaite exprimer toute ma gratitude à la Direction générale, à tous les services de notre Ville ainsi qu'aux membres du conseil municipal de la Ville de Trois-Rivières pour leur soutien, mais également à toute l'équipe, que ce soit le personnel pompier, officier ou civil, pour leur engagement et leur dévouement envers la population trifluvienne.

Dany Cloutier, directeur

## MISSION

Par l'efficacité de ses membres, la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile a pour mission de protéger la vie, sauvegarder les biens et l'environnement de toutes les personnes se trouvant sur le territoire par des moyens adaptés de prévention, d'intervention et de sauvetage, avec pour objectif de maintenir la sécurité et la protection de toute la population.

## VISION

Avec la préoccupation constante de la sécurité des citoyennes et citoyens par le dépassement et l'innovation de l'ensemble de notre personnel, nous sommes dédiés à devenir un service de haut niveau reconnu par nos pairs.



## MANDATS

Les différents mandats de la direction sont édictés au schéma de couverture de risques et impliquent la prévention et le combat incendie, ainsi que les divers sauvetages et interventions spécialisés.

En ce qui concerne la Division de la prévention, le travail consiste notamment à inspecter les bâtiments à risques plus élevés, à faire appliquer la réglementation municipale, à faire de l'éducation auprès de la population et à faire la recherche et la détermination des causes et circonstances des incendies. Le personnel pompier est également mis à contribution en effectuant des visites résidentielles avec comme principale tâche d'effectuer la vérification des avertisseurs de fumée.

Au niveau opérationnel, le personnel de la direction intervient lors d'incendies de bâtiment, mais offre également les services dans d'autres domaines d'intervention tels que :

- intervention avec matières dangereuses;
- sauvetage vertical et espace clos;
- sauvetage nautique et sur glace;
- sauvetage hors route;
- feu de végétaux;
- désincarcération automobile et incendie de véhicule.

De plus, la direction veille à la mise en œuvre du plan de sécurité civile et à la préparation à faire face à différents aléas. Les casernes de pompières et pompiers sont d'ailleurs stratégiquement situées sur le territoire de Trois-Rivières afin de permettre des interventions rapides lors de situations d'urgence.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

- L'inauguration du centre de formation est, sans contredit, un moment fort au cours de l'année 2021. Avec l'appui du programme FARR (fonds d'aide et de relance régionale), les pompières et pompiers de Trois-Rivières ainsi que celles et ceux des régions environnantes peuvent compter sur un équipement performant avec des particularités uniques au Québec.
- En matière d'éducation au public, les préventionnistes, en compagnie de la populaire artiste-horticultrice Marthe Laverdière, ont réalisé trois différentes capsules de prévention traitant de la mauvaise disposition des mégots de cigarette, avec l'appui financier de treize autres villes.
- Les travaux menant à l'adoption du troisième schéma de couverture de risques prévue en 2022 se sont poursuivis. Une séance de consultation publique en format web a été réalisée et cela a permis à plusieurs citoyennes et citoyens de signifier certaines préoccupations et de poser des questions concernant leur service d'incendie.
- Une toute nouvelle Politique de sécurité civile et de gestion intégrée des risques fut adoptée et celle-ci s'inscrit dans la volonté de la Ville de prendre des actions responsables envers ses citoyennes et citoyens en réduisant les risques grâce à une vision globale et intègre, tout en favorisant la communication des risques sur son territoire.
- Début des plans de continuité des affaires de l'ensemble des directions à la suite de l'embauche d'un deuxième agent en sécurité civile.
- Poursuite de l'ensemble des activités de prévention malgré le contexte pandémique avec près de plus de 1 400 activités de toute nature.
- Mise en œuvre des équipes de sauvetage et d'intervention (RIT) rapides pour les pompières et pompiers par la formation du personnel et l'achat des équipements requis.
- Réfection majeure du quartier général des incendies (caserne 3) et réaménagement des casernes 4 et 5.
- Être l'hôte du plus grand rassemblement de perfectionnement, jamais eu auparavant, soit le congrès de l'AGSICQ (Association des gestionnaires en sécurité incendie et civile du Québec). Nous avons accueilli la FQISI (Fédération québécoise des intervenants en sécurité incendie), l'ATPIQ (Association des techniciens en prévention incendie du Québec) et l'ASCQ (Association de sécurité civile du Québec) pour un total de près de 800 membres rassemblés dans un esprit d'échange de savoir et de connaissances.

## ORIENTATIONS 2022

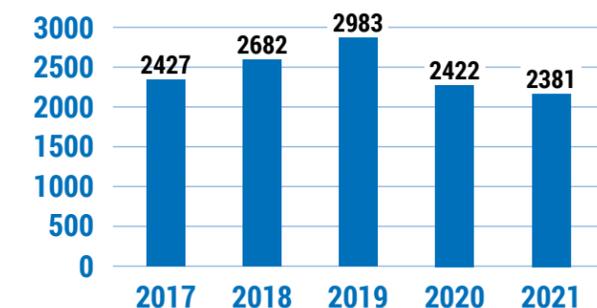
- Adoption de la troisième version du schéma de couverture de risques.
- Réaménagement intérieur en espace collaboratif des bureaux des préventionnistes à la caserne 6.
- Réception et mise en opération d'un nouveau camion échelle et acquisition d'une nouvelle autopompe.
- Mise à jour du règlement de prévention incendie, du programme de vérification des avertisseurs de fumée et du monoxyde de carbone ainsi que du programme d'inspection périodique des risques.
- Remplacement des terminaux véhiculaires de toutes les casernes d'incendie et migration du logiciel de gestion de la répartition en version infonuagique.
- Poursuite du développement des compétences du personnel au centre de formation et exploration de partenaires possibles pour l'utilisation du centre par d'autres villes ou organisations en sécurité publique.
- Révision de la cote d'assurance pour les secteurs de Pointe-du-Lac et de Saint-Louis-de-France.

## STATISTIQUES

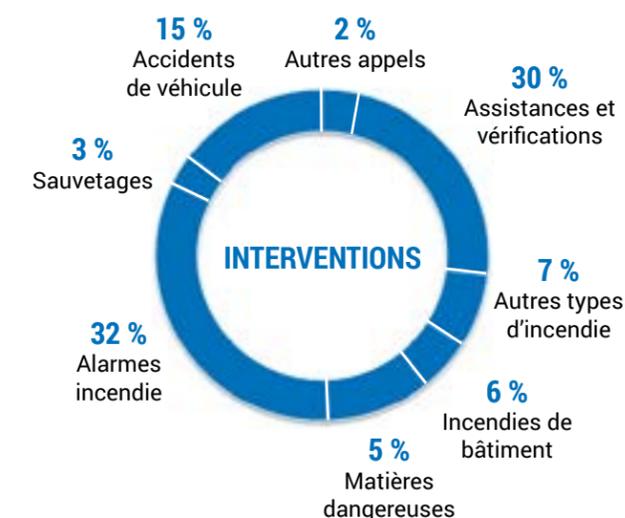
### PERTES MATÉRIELLES ET BIENS SAUVEGARDÉS

Valeur protégée	182 649 300 \$
Valeur totale des pertes	3 755 030 \$
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bâtiments 2 012 970 \$</li> <li>• Contenu 1 481 590 \$</li> <li>• Biens extérieurs 260 470 \$</li> </ul>	
	Rendement de 97,94 %

### INTERVENTIONS PAR ANNÉE



### RÉPARTITION DES INTERVENTIONS PAR TYPE D'APPEL



### ACTIVITÉS DE PRÉVENTION



BUDGET 2021-2022





« Il n'est pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va »  
(Sénèque).

Afin de bien aligner son gouvernail, la Direction des services juridiques s'est dotée en décembre 2021 d'une planification stratégique jusqu'en 2024 qui lui permettra de remplir sa mission tout en rencontrant certains des objectifs de la Vision 2030 et de la Politique de développement durable. Je tiens à remercier tous ceux et celles qui ont contribué à son élaboration. Ce travail effectué en collégialité a aussi permis aux différentes branches de la direction d'identifier leur tronc commun et de solidifier leurs liens.

Parmi les grandes réalisations de 2021, je dois avouer que je suis particulièrement fière que la cour municipale ait vu ses premiers diplômés et diplômées du Programme d'adaptabilité des règles relatives à la poursuite et à l'exécution des jugements. Ce projet pilote, autorisé par le ministère de la Justice et en partenariat avec l'organisme Point de rue, nous a permis de constater qu'il est possible de créer un système de justice innovant et efficace au bénéfice de la population. Chapeau aux personnes qui ont relevé le défi.

Ceci est mon dernier rapport annuel en tant que directrice des services juridiques. La direction sera entre bonnes mains et son équipe est solide, mobilisée et bienveillante.

Merci sincère à tout le personnel pour son soutien au cours de mon mandat. Bonne continuité!

Annie Pagé, avocate, CRIA  
Directrice et directrice adjointe - proximité

## MISSIONS

Offrir l'accès à une justice de proximité.

Conseiller la Ville en droit pour des situations litigieuses ou pour sa protection financière contre les risques potentiels.

Notamment, dans le respect des règles de droit et de façon juste et équitable :

- gérer une cour municipale commune offrant un traitement adapté à la réalité sociale de la partie défenderesse;
- traiter les demandes de réclamation impliquant la Ville et recommander le versement d'indemnité pour préjudice à toute personne admissible;
- réclamer toute somme due auprès de ses compagnies d'assurance ou de toute personne responsable des dommages subis par la Ville et effectuer les démarches requises pour le suivi du dossier;
- analyser les besoins des protections d'assurance de la Ville en fonction de ses activités et ses actifs;
- offrir à la Ville des conseils juridiques et stratégiques afin d'être une référence pour toutes questions de droit;
- représenter la Ville devant les instances judiciaires et administratives;
- recommander l'attribution de mandats professionnels juridiques à l'externe et en assurer le suivi.

## VISIONS

La direction est reconnue :

- pour son approche humaine : elle accompagne sa clientèle tout en respectant ses besoins particuliers et elle permet un accès simplifié à la justice qui améliore le développement social de son milieu;
- comme une actrice clé et incontournable dans la résolution et prévention de problèmes de nature juridique;
- comme une partenaire des directions de la Ville pour les défis à venir, que ce soit dans l'élaboration des programmes de prévention des sinistres et des litiges ou dans l'évaluation des risques et des besoins d'assurance.

Elle vulgarise les informations juridiques complexes et a la capacité de réaliser à l'interne des mandats professionnels dans un large spectre de domaine.

Elle offre un service d'une grande qualité qui assure le maintien du lien de confiance auprès de sa clientèle.



## MANDATS

### Cour municipale

La cour municipale commune de Trois-Rivières est un tribunal judiciaire de première instance présidé par un juge et auquel est affectée une procureure employée de la Ville. Son personnel assure les liens avec la magistrature, les personnes responsables de l'application de la loi, les membres du Barreau, les huissiers et huissières, la Société de l'assurance automobile du Québec et la population traitant avec la cour municipale. En plus de s'occuper de la gestion des constats d'infraction, de leur confection jusqu'à l'exécution des jugements, et des dossiers en vue d'un procès, il fournit à la juge le support administratif inhérent à la tenue des audiences. La gestion des séances de la cour et de ses archives est également de son ressort.

La cour municipale a juridiction sur le territoire trifluvien. En vertu d'une entente, elle dessert également une partie du territoire de la MRC des Chenaux ainsi que le territoire de la Ville de Bécancour, incluant les routes numérotées qui les traversent.

Les dossiers dont elle est saisie sont diversifiés (lois et règlements provinciaux, règlements municipaux).

En matière civile, elle entend les recours en recouvrement de sommes dues à la Ville en vertu de règlements municipaux (taxes foncières ou tarifs réglementaires).

Elle gère également le contrat liant la Ville à l'agence de sécurité qui fournit la patrouille qui surveille les règlements de stationnement dans les rues de la Ville ainsi que les parcs de stationnement d'autres organismes publics.

### Services juridiques (Contentieux)

Ce personnel conseille la Ville dans l'application et l'interprétation des lois et des règlements, soutient les différentes unités administratives afin d'assurer la conformité légale de leurs opérations et administre les affaires de nature contentieuse. Il joue un rôle-conseil prépondérant auprès des directions de la Ville et du conseil municipal. Il peut, directement ou en confiant des mandats à des avocates et avocats externes, représenter la Ville devant les tribunaux. Il traite des dossiers de toute nature, tant en matière civile que pénale.

### Assurances et réclamations

Ce personnel gère le portefeuille d'assurances des biens et des responsabilités de la Ville : évaluation des besoins, détermination des franchises, tenue à jour de la liste des biens à assurer, élaboration des dossiers d'appels d'offres, évaluation des propositions de reconduction, confection des dossiers de réclamation à adresser aux compagnies d'assurance et autres.

Il traite aussi les réclamations adressées à la Ville par des tiers ou par la Ville à des tiers : vérification des faits, contrôle des dommages, hypothèses de règlement et recommandations aux élus et élus.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Cour municipale

Ayant déjà débuté son objectif d'être une cour sans papier, la cour municipale a finalisé son processus et fonctionne maintenant de façon complètement virtuelle. L'installation de diverses plateformes utilisées par le personnel a permis d'éliminer tous les dossiers papier et a également permis d'accélérer et d'améliorer les processus internes, réduisant par le fait même les délais de traitement des dossiers. Ces nouveaux outils sont à l'avantage des justiciables et assurent une meilleure accessibilité à la justice. De plus, la cour municipale a implanté, en collaboration avec le ministère de la Justice, le programme PAJIC (programme d'accompagnement justice et intervention communautaire) qui vise à moderniser et à rendre plus flexible le système de justice traditionnel en tenant compte de la réalité sociale de la défenderesse et du défendeur. Elle permet d'utiliser des solutions alternatives de prise en main et de réinsertion sociale.

## Services juridiques (Contentieux)

Le contentieux a amélioré en 2021 son offre de services par la prolongation du contrat de travail d'un jeune avocat qui a complété son stage du Barreau au sein de l'équipe en place. D'autre part, plusieurs dossiers judiciaires ont fait l'objet d'un règlement favorable à la fin de l'année 2021. L'équipe du contentieux a assuré une vigie constante des mesures gouvernementales en lien avec la pandémie COVID-19 afin d'appuyer les autres directions qui ont été affectées par celle-ci. À cela s'ajoute plusieurs opinions juridiques et représentations devant les tribunaux dans une multitude d'autres domaines. Elle poursuit en ce sens son objectif d'augmenter le traitement interne des demandes de nature juridique, le tout afin de réduire les honoraires professionnels versés.

## Assurances et réclamations

Nous nous rappellerons 2021 comme ayant été une année record pour le Service des réclamations, et ce, principalement en raison des fortes pluies du mois de juin. Tout cela étant survenu en période de pandémie, avec une adaptation aux défis technologiques du télétravail.

## ORIENTATIONS 2022

- Continuer la standardisation des correspondances aux citoyennes et citoyens.
- Assurer les programmes d'adaptabilité et de justice réparatrice.
- Optimiser des outils numériques.
- Réactiver et maintenir les processus de perception.
- Optimiser le logiciel outil du contentieux à des fins d'uniformité dans le classement et la nomenclature des dossiers juridiques.
- Centraliser et départager les demandes de consultation faites par la clientèle.
- Prendre en charge élargie les dossiers en responsabilité civile et litige dans le domaine de la construction, à la suite de l'arrivée du nouvel avocat.
- Revoir le processus de traitement des demandes de service pour le contentieux.
- Mettre en place une grille tarifaire unifiée visant à faciliter la facturation (Bon-R : bon pour une réclamation) des dommages causés aux biens de la Ville.

## STATISTIQUES

### Cour municipale

 **52 724**  
constats traités

 **2 885**  
plaidoyers de non-culpabilité  
consignés

 **5 143**  
dossiers dans lesquels une  
entente de paiement a été  
accordée

 **310**  
dossiers dans lesquels  
une entente de travaux  
compensatoires a été accordée

 **14**  
séances de jugement par  
défaut du juge de paix  
fonctionnaire

 **142**  
séances de cour présidées par  
la juge municipale

**BUDGET 2021-2022** 

### Contentieux

 **114**  
dossiers en consultation  
ouverts à l'interne

 **57**  
dossiers en litige ouverts à l'interne

 **9**  
opinions juridiques rendues en lien  
avec la COVID-19

 **138**  
séances de la cour municipale sous  
la responsabilité de l'avocate ou  
l'avocat-contentieux

 **10**  
dossiers en consultation  
confiés à l'externe

 **12**  
dossiers en litige  
confiés à l'externe

### Assurances et réclamations

 **10**  
types de contrats d'assurance du  
portefeuille d'assurances de la Ville

 **1 727 135 \$**  
montant des primes versées aux  
compagnies d'assurance

 **1 043**  
réclamations citoyennes et  
citoyens reçues

 **111 132 \$**  
montant déboursé pour les sinistres  
de citoyennes et citoyens  
(en date du 17 janvier 2022)

 **150**  
réclamations à des tiers pour des  
bris causés aux biens de la Ville

 **48 359 \$**  
montant facturé  
(en date du 17 janvier 2022)

 **27 023 \$**  
montant récupéré de tiers pour des  
bris causés aux biens de la Ville  
(en date du 17 janvier 2022)



L'écriture de ce mot est une occasion de réflexion qui nous permet de souligner les moments forts des derniers mois et d'entamer la prochaine année avec force.

La crise sanitaire a testé notre résilience et notre capacité d'adaptation. Bien qu'un jour cette pandémie finira par devenir endémique, quelque chose restera : le monde du travail ne sera plus le même.

Au-delà du télétravail et de la mobilité, la Direction des technologies de l'information participera à supporter cette révolution du travail en misant sur une culture organisationnelle axée sur ses employées et employés. Nous faciliterons la transformation vers ces nouveaux modes de travail et imaginerons des manières de garder vivant la vie d'équipe, l'innovation et l'engagement.

La prochaine année regorge de projets stimulants qui nous permettront de nous réaliser en misant sur nos valeurs d'audace, de collaboration et de courage.

Je termine en vous souhaitant une année remplie de succès, à la hauteur de vos aspirations et au mérite de notre Ville, Trois-Rivières.

Patrick Thériault, directeur



## MISSIONS

Accompagner l'organisation dans l'identification de ses besoins et la mise oeuvre de ses objectifs stratégiques. Anticiper, développer, implanter, maintenir et supporter des services technologiques sécuritaires dans le but de créer de la valeur.

## VISION

Par sa capacité à mettre l'humain au centre des préoccupations, la direction est la cheffe de file dans la transformation numérique pérenne de l'organisation municipale. Grâce au leadership de son personnel, par le développement et le partage de son expertise, elle maximise l'autonomie clientèle et démocratise l'utilisation des technologies.

## MANDATS

La Direction des technologies de l'information assume le leadership stratégique, le développement, l'intégration et la pérennité de l'ensemble des systèmes d'information et de l'infrastructure technologique, audiovisuelle et de télécommunications, nécessaires à la réalisation des activités de la Ville.

### Division des systèmes d'information

La Division des systèmes d'information joue le rôle de catalyseur pour la modernisation technologique au sein de la municipalité. Elle supporte les autres directions dans leurs initiatives intelligentes et numériques en plus de gérer et de maintenir à jour l'ensemble des applications informatiques.

Essentiellement, ses équipes multidisciplinaires, par leur dynamisme et leur polyvalence, s'assurent de l'analyse, de la conception, du développement ou de l'acquisition et de la maintenance des applications et des bases de données relatives aux besoins de sa clientèle ainsi que la diffusion de données géographiques.

### Division des infrastructures technologiques

Le mandat de la Division des infrastructures technologiques est de planifier, concevoir, déployer, opérer, surveiller et maintenir les réseaux de transport optiques et IP, le système de téléphonie, le réseau Wi-Fi ainsi que les nombreux serveurs physiques et virtuels qui hébergent les systèmes et les applications critiques pour les opérations de la Ville.

Nos expertes et experts compétents et mobilisés s'occupent également de prendre en charge la sécurité informatique en mettant en place les meilleures pratiques et en sensibilisant les employées et employés aux enjeux de sécurité.

Notre équipe de techniciennes et techniciens qualifiés et dévoués au service à la clientèle assure un support informatique à tous les employées et employés par notre centre de service, tout en faisant un suivi rigoureux des incidents, des requêtes de service, des changements et des problèmes technologiques.

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Optimisation de l'efficacité énergétique et réduction de GES

En collaboration avec plusieurs partenaires, nous avons complété l'implantation d'un projet pilote visant à optimiser l'efficacité énergétique et réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) émises par le transport urbain des marchandises. L'objectif de ce projet est de réduire le nombre d'arrêts inutiles des camions aux feux de circulation. Un système a été déployé afin que les camions lourds puissent communiquer avec les feux de circulation et allonger les feux verts lorsque nécessaire. L'objectif le plus important était de démontrer qu'il était possible de contribuer à l'atteinte d'un objectif commun en réalisant un projet de type « Ville intelligente » en collaboration avec des partenaires de la communauté. Du point de vue technologique, le projet a été construit autour d'une architecture novatrice, ouverte et centrée sur la donnée avec en son cœur un système de distribution de données en temps réel à la fine pointe de la technologie. Les résultats obtenus au cours des derniers mois indiquent une réduction de l'ordre de 8 à 10 % des arrêts des véhicules lourds aux feux de circulation.

## Requêtes mobiles

La transformation numérique des directions, accélérée par la pandémie, a aussi eu des impacts positifs pour le personnel terrain en 2021. En effet, les équipes de cols bleus étant maintenant toutes munies d'appareils mobiles intelligents, ce qui hier n'était disponible que sur formulaire ou copie papier est maintenant disponible au bout des doigts pour le personnel terrain.

La modernisation de nos applications a permis de remplacer, à moindre coût, les terminaux véhiculaires imposants et vétustes qui équipaient les véhicules de service des Travaux publics. En plus d'améliorer les communications entre les équipes, les nouvelles applications de requêtes

mobiles permettent au personnel de consulter leurs tâches journalières, de recueillir de l'information nécessaire aux activités préventives et de consulter tous les plans et pièces jointes nécessaires à la compréhension de la problématique.

Ce projet est un bon exemple de mutualisation des technologies déjà disponibles au sein des équipes tout en augmentant la compétence numérique du personnel de première ligne.

## Conduites sanitaires

Chaque année, environ 100 km de conduites d'égout sanitaire sont nettoyés par zone de bassin de poste de pompage. Chaque bassin doit être refait tous les six ans. Jusqu'à maintenant, la gestion du nettoyage d'égout se faisait en format papier. Grâce à la collaboration ayant mené à l'implantation d'une solution mobile connectée sur les données corporatives, la réalisation, le suivi et la planification des opérations sont désormais optimisés. Le suivi et la planification des opérations sont maintenant informatisés et géolocalisés en temps réel, ce qui procure des gains substantiels en efficacité et en agilité des équipes de travail.

## Données ouvertes

Afin de mener à bien ses opérations, la Ville de Trois-Rivières collecte, produit, gère et utilise des données de diverses natures au quotidien. Ces dernières représentent un actif public informationnel riche et gagneraient à être davantage partagées avec la communauté de manière à les enrichir et augmenter leur potentiel d'utilisation. L'approche à laquelle nous nous engageons, via notre nouvelle Politique sur la gouvernance des données ouvertes, présente des avantages du point de vue de la transparence de l'administration publique et de la vie démocratique. Par le fait même, l'accès aux données permettra d'augmenter la performance de l'organisation en permettant à la population d'obtenir par elle-même les informations convoitées.

## STATISTIQUES

 **500**  
employées et employés supportés en télétravail

 **50**  
points d'accès internet publics

 **+ 30**  
services en ligne

**BUDGET 2021-2022** 

## ORIENTATIONS 2022

### Mobilité, sécurité et modernisation des infrastructures

Afin de soutenir le télétravail et la mobilité, nous compléterons le déploiement de près de 500 ordinateurs portables ainsi que l'installation d'équipements pour le partage des espaces collaboratifs.

La plateforme de réseau Wi-Fi sera remplacée, incluant la modernisation de près de 200 points d'accès.

Un important projet de remplacement de nos serveurs et de notre stockage nous permettra d'augmenter la capacité, la flexibilité et la robustesse de nos systèmes.

### Refonte des systèmes financiers et d'approvisionnement

Après un travail de préparation colossale et un processus d'appel d'offres rigoureux, la suite technologique SAP (progiciel de gestion intégrée) a été retenue pour remplacer une partie du parc de progiciels.

Ce projet d'ampleur permettra d'accélérer la transformation numérique requise afin de permettre la pleine mobilité du personnel, l'accès à l'intelligence artificielle et les modèles prédictifs de données permettant de transférer les efforts du personnel vers des processus à plus grande valeur ajoutée tout en offrant des outils de travail à la fine pointe des technologies.

En plus d'offrir une avancée technologique considérable, une suite technologique mature comme SAP aidera la Ville à s'aligner sur les meilleures pratiques du marché et permettra un accès plus facile à des indicateurs de gestion qui permettront à son personnel dirigeant de prendre des décisions encore plus éclairées.

Une équipe dédiée à son implantation permettra d'assurer la paramétrisation de la solution, de revoir les processus impactés et d'assurer une saine gestion du changement pour un déploiement dans le deuxième trimestre de l'année 2023.





2021 s'est déroulée sous le signe du changement et des ajustements!

## Le changement

Le départ à la retraite, après plus de 37 années de service, du directeur général adjoint proximité et directeur des travaux publics, M. Ghislain Lachance, l'une des personnalités les plus marquantes depuis les fusions municipales à la ville de Trois Rivières, a conduit à un changement organisationnel de la structure administrative de notre direction.

La nouvelle Direction des travaux publics se sera mise en marche très rapidement et dès octobre 2021 une vaste consultation a été menée auprès du personnel en présentiel sur la continuité et les changements à venir dans la nouvelle architecture structurelle. Le processus de transformation s'est poursuivi dans la communication et l'écoute.

## Des ajustements

Dans ce contexte pandémique où nous devons composer avec les consignes sanitaires en constante évolution et avec les agents de contamination des variants de la COVID 19, les défis sont de taille.

Je tiens à souligner le travail et les efforts déployés par nos gestionnaires, nos techniciennes et techniciens sur le terrain et nos cols bleus dans le maintien des niveaux et des délais de service et dans la réalisation des contrats.

Je tiens également à souligner la prestation de travail de haut niveau de nos employées et employés qui ont fait du télétravail une réussite.

Alain Lizotte, directeur

## MISSION

La Direction des travaux publics a pour mission d'offrir aux citoyennes et citoyens une mobilité efficace et sécuritaire en s'assurant de la pérennité des infrastructures selon les niveaux de services établis par l'organisation.

## VISION

La Direction des travaux publics a comme vision d'être une organisation performante, fière et engagée, dont les employées et employés font la promotion de leur expertise en fournissant des conseils dans leurs domaines d'activités et sont l'exemple par les actions et implications dans la communauté.



## MANDATS

La Direction des travaux publics s'engage à faire vivre notre vision et notre mission sur la base d'une communication circulaire qui inclut toutes et tous les partenaires à l'intérieur de la ville ainsi que toutes les citoyennes et tous les citoyens concernés par nos actions professionnelles et communautaires.

La direction voit à l'entretien, à la protection des installations et à l'opération des équipements des différents réseaux de services d'utilités publiques, en plus de soutenir sur le plan opérationnel les activités municipales.

**La Direction des travaux publics se compose de deux services et une coordination :**

### Service voie publique

Ce service a pour mandat d'entretenir la quasi-totalité des infrastructures implantées dans l'emprise publique telles que les canalisations souterraines et le réseau d'aqueduc. Il est aussi responsable de l'entretien de la voie publique ainsi que de la signalisation. Il supervise également l'entretien des parcs et espaces verts.

### Service projets et actifs

Ce service a pour mandat de planifier l'ensemble des activités en lien avec le parc de véhicules et l'atelier mécanique. Il est également responsable de l'ensemble de la planification des différents départements des travaux publics et supporte la direction dans les domaines de l'analyse de la structure, des opérations, de la gestion des méthodes et des procédés.

### Coordination pavage et structure

Cette coordination a pour mandat d'assumer la gestion des projets de construction/réfection et fournit une expertise professionnelle dans le domaine du génie civil et des structures. Elle supervise également l'ensemble des différents appels d'offres liés aux activités des travaux publics telles que la foresterie urbaine ainsi que tout contrat lié à l'entretien de la voie publique

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Restructuration organisationnelle

Une réorganisation majeure s'est effectuée au cours de l'année 2021 et a entraîné des modifications à l'organigramme de la Direction des travaux publics. Les services voie publique et projets et actifs ont été créés dans un objectif d'optimiser l'ensemble des opérations de la direction et de favoriser une proximité avec les employés et employées. L'effet multiplicateur de ces deux services qui travailleront en synergie fera émerger l'innovation et la créativité. Les volets amélioration continue et planification des opérations s'associeront afin d'assurer à la clientèle requérante un service de qualité au meilleur coût possible. Une démarche de consultation auprès du personnel des opérations a également été entreprise afin de définir les différentes opportunités de changement pouvant améliorer leur quotidien. Un comité d'efficacité opérationnelle a également été créé dans le but d'établir une transversalité entre chacun des départements de la direction.

## Intégration des actifs linéaires et roulants

Le processus d'intégration des actifs linéaires et roulants instauré se poursuivra dans les prochains mois. Une grande majorité de ces actifs sont répertoriés et des plans précis d'immobilisations à long terme seront bientôt établis grâce à l'attribution d'une durée de vie utile ainsi qu'à l'estimation d'une valeur de remplacement pour chacun de ces actifs. Une révision a été amorcée à notre modèle d'acquisition afin de le rendre plus attractif pour la fournisseuse et le fournisseur et pallier les difficultés d'approvisionnement en matière d'équipements roulants.



## STATISTIQUES

 **1 035 km**

entretien des rues dont  
944 km sont déneigés

 **91 %**

respect des délais de service

 **30 000**

requêtes annuelles  
des Travaux publics

**BUDGET 2021-2022** 

## ORIENTATIONS 2022

### Gestion de la relève

La rareté, l'attractivité et la rétention de la main-d'œuvre seront des enjeux avec lesquels nous devons conjuguer dans les prochaines années afin de pourvoir les postes vacants et les départs à la retraite, attirer la main-d'œuvre et susciter leur intérêt par des idées et des compétences nouvelles dans un climat propice à l'innovation.

Au cours de l'année 2022, la Direction des travaux publics élaborera et complètera un plan détaillé de gestion de la relève qui définira les différents postes critiques qui seront à combler et établira l'échéancier de la mise en œuvre nécessaire de plans d'action pour relever ces défis en lien avec la pénurie de main-d'œuvre.

### Nouvelle structure et gestion des ressources

Dans les prochains mois, nous nous emploierons à solidifier la nouvelle structure mise en place et à déployer les efforts requis pour optimiser la gestion de nos ressources humaines, matérielles et financières.



# PÔLES TRANSVERSAUX

## SERVICES AUX CITOYENS 311

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

### Traitement des demandes citoyennes et internes

En 2021, le Service aux citoyens 311 a célébré ses trois ans en prouvant encore son importance dans la chaîne de réalisation d'une requête. Seule porte d'entrée des demandes citoyennes et internes, le 311 permet aux 15 directions de la Ville de se concentrer sur le traitement de la requête. Par ailleurs, près de 60 % des demandes concernent les directions des travaux publics et de la gestion des eaux et des immeubles avec qui le 311 travaille en étroite collaboration pour le suivi de l'ouverture, de la planification des travaux et de la fermeture des requêtes.

### Intégration du 311 à la Direction de la gestion des eaux et des immeubles

C'est au cours de cette même année que le Service 311 a été placé encore plus près des opérations en se joignant à la toute nouvelle Direction de la gestion des eaux et des immeubles dans le cadre du remaniement de la Direction des travaux publics.

### Un seul système de communication citoyenne

Le projet d'avoir qu'un seul système de communication citoyenne est bien entamé avec la participation des directions des communications et de la participation citoyenne et des technologies de l'information. Bientôt, il permettra de rejoindre les citoyennes et citoyens pour les mesures d'urgence, les alertes de stationnement de nuit ou de l'information générale via une seule et même plateforme plus performante.



## STATISTIQUES

 **101 633**  
appels

 **30 s**  
délai moyen de réponse

 **51 521**  
courriels traités

 **65 563**  
requêtes créées

**BUDGET 2021-2022** 

## ORIENTATIONS 2022

### Harmonisation du service citoyen

Dans toutes les directions de la ville, le personnel traite avec des citoyennes et citoyens dans le cadre de leurs fonctions. Que ce soit au premier niveau comme au 311, la plupart du personnel col blanc ou encore du personnel cadre et même du personnel col bleu est amené à différents niveaux à interagir avec la population. Nous voulons donc définir les orientations claires de notre organisation en matière de service client, améliorer la prestation de services à la population dans le cadre des politiques et des règlements municipaux, uniformiser le service reçu et outiller et accompagner les membres du personnel dans la gestion des clientèles difficiles et dans la prévention de la violence.

### Centre de repli

Le 311 étant maintenant reconnu comme un service essentiel en situation d'urgence, en 2022 nous travaillerons à aménager un site de repli pouvant prendre la relève du centre de services 311 actuel et à préparer un plan de l'organisation ou de redéploiement des ressources humaines et matérielles.

### Service 311

La promotion du Service 311 va évidemment se poursuivre afin d'inciter et de guider la population, les membres du conseil municipal et le personnel à utiliser le service 311.

# PÔLES TRANSVERSAUX

## PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE (AMÉLIORATION CONTINUE)

# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

### Politique de développement durable

- Inclusion de la Politique de développement durable lors de la réalisation des planifications stratégiques; l'objectif est de permettre aux directions de visualiser les objectifs de DD (développement durable) auxquels elles participent concrètement.

### Chaînes de services aux citoyennes et citoyens

- Accompagnement des directeurs généraux adjoints et de la directrice générale aux chaînes de services aux citoyens : 99 personnes cadres formées lors des rencontres du 17 décembre 2021.

### Réintégration

- Accompagnement, avec la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile, des directions pour les plans de réintégration des lieux physiques :
  - chacune des directions a été rencontrée afin de s'assurer de la conformité de la réintégration au niveau SST (santé et sécurité au travail), gestion du changement DO (développement organisationnel), besoins technologiques des TI (Technologies de l'information), aménagement des lieux DGEI (Direction de la gestion des eaux et des immeubles) et gestion de la Politique de télétravail RH (Ressources humaines);
  - 18 audits de réintégration.

### Indicateurs de performance

- Collaboration, avec l'école d'ingénierie de l'UQTR, au développement d'expertise et à la réalisation de tableaux de bord Power BI (Business Intelligence), permettant le suivi des indicateurs de performance (projet pilote en cours à l'équipe de la performance organisationnelle des ressources humaines).

### Amélioration continue

- Audit de l'amélioration continue au sein de la Ville par une firme externe afin d'améliorer la connaissance des services offerts et la portée des projets effectués par l'équipe en soutien aux autres directions.
- Poursuite des formations en amélioration continue par l'école d'ingénierie de l'UQTR, en groupes restreints afin de répondre aux normes sanitaires :
  - 7 formations;
  - 12 gestionnaires formés à la formation de gestion en amélioration continue;
  - 29 employées et employés formés à la formation d'introduction.

### Prime d'assurance de la flotte de véhicules

- Fin du projet de validation de la prime d'assurance de la flotte de véhicules.

## STATISTIQUES

 **8**  
révisions de processus

 **4**  
projets organisationnels

 **3**  
planifications stratégiques

 **4**  
tableaux de bord

 **3**  
arbres décisionnels

 **19**  
analyses de tâches

## ORIENTATIONS 2022

- 2<sup>e</sup> cohorte de leaders en amélioration continue : chacune des directions aura une ou un leader fin 2022.
- Création d'une **salle de pilotage virtuelle** des indicateurs de performance (développement durable).
- Réalisation du **plan d'action** et des **recommandations** de l'audit d'amélioration continue.
- Intégration des **indicateurs** de la Politique sur le développement durable aux chaînes de services aux citoyennes et citoyens.
- Réalisation d'un **livre de projets** afin de partager les types de mandats effectués par l'amélioration continue.
- Stabilisation du poste de **technicienne ou technicien en gestion de projets – génie industriel** de l'équipe.

 **19**  
accompagnements stratégiques

 **↑ 55%**  
mandats (comparativement à 2020)



# 2021 GRANDES RÉALISATIONS

## Lauréate du prix AIMQ pour notre excellence en gestion des actifs

Notre stratégie de développement en gestion des actifs a permis à la Ville de Trois Rivières de s'illustrer en recevant le prix Gestion des actifs 2021, remis par l'Association des ingénieurs municipaux du Québec (AIMQ). La Ville s'est démarquée par sa capacité d'innover dans les pratiques de gestion et par la grande collaboration de l'ensemble des directions impliquées.

## Préparation du plan stratégique en gestion des actifs

C'est avec fierté que nous avons déposé notre plan stratégique en gestion des actifs, élément fondamental de notre système de gestion, au comité directeur de la gestion intégrée des actifs. Ce document définit la mise en œuvre de la politique et les moyens permettant d'orienter les investissements afin d'assurer les services avec des actifs sûrs et fiables pour les quatre prochaines années.

## Projet du Colisée Vidéotron

Le 12 septembre dernier restera une date marquante pour l'équipe de projets avec la livraison et l'inauguration du nouveau Colisée Vidéotron. Afin d'arriver à cette date, toutes les directions de la Ville ont travaillé en étroite collaboration afin de livrer un bâtiment fonctionnel. Les qualités des livrables de ce projet d'envergure démontrent l'implication et la collaboration de chacune des directions dans un objectif commun et dans une remarquable transversalité. Tout au long du projet, les bonnes pratiques en gestion de projets ont été mises à l'avant-plan, ce qui a contribué grandement au succès de ce projet.

## Réaménagement du parc Hertel

À la suite d'une demande de revalorisation du parc Hertel, nous avons réalisé des travaux de réaménagement. Le projet consistait à aménager un espace accessible universellement. Pour ce faire, un sentier pavé a été aménagé du nouveau mobilier urbain a été installé, un espace de béton dédié à l'art a été inséré, de l'éclairage a été installé près du sentier et de l'espace artistique afin de sécuriser les lieux et en plus de la végétation existante, quelques arbres ont été ajoutés.

## Réhabilitation des conduites d'égout de grand diamètre

En 2021, nous avons procédé à la réalisation du contrat de réhabilitation de conduites d'égout de grand diamètre. Un projet pilote a été réalisé avec deux méthodes de réhabilitation différentes, soit la projection et le colmatage. Le projet pilote a permis de valider l'efficacité de la technique de projection sur toute la longueur de la conduite versus une réhabilitation partielle. Cinq conduites ont été ciblées pour ce projet pilote, pour l'équivalent de 500m. La réhabilitation par projection des conduites d'égout permet de remettre en état des conduites jugées en mauvaise condition selon les inspections par caméra. Ces travaux, sans excavation, permettent de prolonger la durée de vie utile des conduites de 50 ans.

## STATISTIQUES

 **122**  
demandes de projet

 **66**  
chartes présentées au comité de contrôle organisationnel

 **45 %**  
chartes présentées des projets de différentes directions (autres que Génie et TP)

 **+ 110**  
projets suivis

 **50 %**  
taux de réalisation pour le cadre de mise en œuvre en gestion des actifs

**BUDGET 2021-2022** 

## ORIENTATIONS 2022

### Projets d'envergure

Pour l'année 2022, le Bureau de projets et des actifs souhaite poursuivre le développement pour l'ensemble de ses axes. L'arrivée en poste de deux ressources, à titre de gestionnaire de projets et de technicien en gestion de projets, nous permettra de renforcer le suivi des projets d'envergure. Leur arrivée facilitera la mise en œuvre de notre cadre de gouvernance pour les projets d'envergure qui sera rédigé au cours de l'année.

### Implantation des processus et des bonnes pratiques

L'axe de gestion des projets va poursuivre son implantation des processus et des bonnes pratiques en gestion de projets à travers l'ensemble des directions réalisatrices. La gestion des actifs poursuivra son étroite collaboration avec tous les regroupements d'actifs pour assurer le développement et le suivi du cadre de mise en œuvre.

### Logiciel de gestion des actifs

En collaboration avec la Direction des technologies de l'information, nous souhaitons améliorer le logiciel de gestion des actifs en développant davantage la gestion de l'information.

### Processus de détermination des niveaux de service

Le processus de détermination des niveaux de service reste l'enjeu crucial pour la poursuite des avancées sur la gestion des actifs. En outre, le Bureau de projets et des actifs travaillera à améliorer nos pratiques de gestion de portefeuille de projets pour assurer la collaboration des directions dans un objectif commun, la réalisation de la vision stratégique de nos décideuses et décideurs. Pour ce faire, nous visons à axer davantage nos façons de prioriser nos investissements en mettant au cœur de nos décisions le service à la population.

### Travail d'équipe et transversalité

Le Bureau de projets et des actifs continuera de valoriser le travail d'équipe et la transversalité pour les succès des projets et la saine gestion de nos actifs au service de la collectivité.

# 2021

## GRANDES RÉALISATIONS

### Politique environnementale

Tout juste avant l'élection, la toute première Politique environnementale a été adoptée par le conseil municipal. Cette politique établit les lignes directrices en ce qui concerne plusieurs enjeux environnementaux. Deux objectifs se démarquent, soit ceux liés à la lutte contre les changements climatiques et à la conservation des écosystèmes.

### Objectif prioritaire d'action climatique :

- en 2024 : avoir réduit de 10 % les émissions collectives de GES par rapport au bilan de 2018;
- en 2030 : avoir réduit de 50 % les émissions collectives de GES par rapport au bilan de 2018;
- en 2050 : avoir atteint la carboneutralité.

### Objectif biodiversité :

Atteindre 17 % du territoire, dont l'affectation et l'usage bénéficient d'un statut de protection de manière à contribuer à l'objectif national en matière d'aires protégées en zones terrestres et en eaux intérieures.

### Changements aux collectes des matières résiduelles

Le plus grand défi de 2021 pour notre division était assurément les changements aux collectes des matières résiduelles nécessaires à la suite de l'adoption des nouveaux contrats de collecte. À partir d'avril, plus de la moitié des citoyennes et citoyens ont changé de journée de collecte. Désormais, les surplus de déchets, les sacs et les bacs supplémentaires ne sont plus ramassés. La collecte mécanisée est aussi privilégiée dans les contrats afin de limiter l'impact de la pénurie de main-d'œuvre. Le mode de facturation, maintenant effectué à la levée (« à la porte »), a permis de simplifier grandement le processus de facturation et les besoins de vérification des factures.

### Éclorre – fonds environnement

Éclorre – fonds environnement a soutenu 10 projets dans notre communauté et a contribué au Fonds des municipalités pour la biodiversité de la Fondation de la Faune pour un montant de 257 093 \$. Le 8 septembre 2021, le marché local du carbone a été finalement lancé officiellement pour le rendre disponible aux cheteuses et acheteuses et aux entreprises désireuses de diminuer leur empreinte environnementale.

### Mise en œuvre de la Politique de développement durable

La division a amélioré sa présence à différents comités. Des projets d'intégration du développement durable dans les processus de gestion de projets et dans les planifications stratégiques des directions ont également été initiés.



## STATISTIQUES



# 853

arbres plantés  
(2022 : 725)



# 319 kg/hab

quantité de matières enfouies par  
habitat (249 kg/hab. en moyenne au  
Québec)



# 5 166 tm sèches

boues retirées des étangs aérés



# 2175,5 ha

milieux naturels protégés  
(6,5 % du territoire)



# 9 114

requêtes pour la collecte  
d'encombrants

En 2022, les indicateurs de gestion de la biodiversité du Programme d'excellence en biodiversité de Réseau Environnement seront établis pour le territoire de la Ville.

BUDGET 2021-2022

## ORIENTATIONS 2022

### Plan de gestion des matières résiduelles

La Ville, à travers Énercycle, révisera son Plan de gestion des matières résiduelles (PGMR) en 2022. Le PGMR est le document de planification qui établit les objectifs de la Ville pour la gestion des matières résiduelles et est accompagné d'un plan d'action.

La principale action du PGMR est sans contredit l'implantation de la gestion des matières putrescibles et du bac brun. Cette nouvelle collecte demandera un effort soutenu de notre division et aura des impacts sur les collectes actuelles. Selon toute vraisemblance, Trois-Rivières sera la dernière grande ville à mettre en œuvre la collecte des matières organiques.

### Développement durable

Bien qu'amorcée en 2021, c'est officiellement en 2022 que débute l'intégration du développement durable au sein des planifications stratégiques des directions municipales. Chaque direction qui planifiera ses activités pour les prochaines années bénéficiera du soutien de notre division afin de bien intégrer les objectifs de développement durable dans leurs activités et ainsi participer à la mise en œuvre de la Politique de développement durable.

### Nouveaux espaces naturels

De nouveaux espaces naturels seront rendus disponibles à la population en réalisant des aménagements d'accès sécuritaires, en prenant l'exemple sur le grand succès des aménagements sur la rivière Milette.

### Plan régional des milieux humides et hydriques

Le Plan régional des milieux humides et hydriques devrait être terminé en 2022 et soumis au ministère de l'Environnement et de la Lutte contre les Changements climatiques. Cet exercice de planification permettra de mettre à jour la gestion de ces milieux naturels dans les outils réglementaires de la Ville.

### Valorisation du centre-ville

Plusieurs projets de décontamination des sols auront lieu en 2022 au centre-ville. Le terrain de l'ancien garage sur la rue Badeaux et le terrain contigu à l'Ouvrage feront l'objet de travaux de décontamination durant l'été afin de participer à la revitalisation du centre-ville.

# GRANDS PROJETS DISTINCTIFS

## COMMUNAUTÉ INTELLIGENTE



### Contexte

La Ville de Trois-Rivières est la neuvième plus grande ville en matière de population au Québec et est classée comme un grand centre urbain dans la province.

Bien qu'il y ait de nombreux défis émergents au sein de la communauté, les diverses organisations publiques sur le territoire continuent bien souvent de travailler de manière isolée pour les résoudre.

La Ville a reconnu qu'il n'existe pas d'institution unique chargée de relever les grands défis communautaires et qu'une approche collaborative est nécessaire.

Pour y remédier, la Ville a élaboré la stratégie du projet « Communauté intelligente <sup>1</sup> », qui met l'accent sur la collaboration intersectorielle plutôt que sur la simple adoption de technologies.

### Quel est le défi?

Malgré l'accès à la technologie et à certaines données permettant d'améliorer et d'adapter la prestation de services à Trois-Rivières, les liens entre les différentes institutions qui offrent des services aux citoyennes et citoyens sont difficiles à opérationnaliser. Chacun des organismes publics, y compris la santé publique, les commissions scolaires, les associations de développement économique, communautaire et les établissements d'enseignement, a une stratégie pour répondre aux divers besoins des résidentes et résidents de Trois-Rivières <sup>2</sup>. Ce qui est recherché, c'est une communication régulière et constante entre ces organismes visant à éviter le chevauchement des services et à améliorer ceux-ci. La relation entre ces institutions est une priorité. Le personnel de la Ville estime que la technologie permettant de faciliter la collaboration souhaitée pourra être élaborée une fois que les relations et les priorités auront été établies. La pandémie de la COVID-19 a renforcé le fait que la collaboration entre les organismes publics est nécessaire pour répondre aux besoins actuels et futurs de Trois-Rivières.

### Quelles capacités la Ville met-elle à profit?

La Ville reconnaît qu'il existe des compétences, une expérience et des ressources considérables au sein des autres institutions publiques actives à Trois-Rivières. Bien que les stratégies individuelles des organisations touchent plusieurs enjeux, il existe des domaines d'intérêt et de priorité qui se chevauchent (participation citoyenne, la mobilité et les technologies vertes). En 2022, par le biais d'un processus en plusieurs étapes, les organisations identifieront les personnes clés au sein de leurs organisations qui ont une large perspective sur les programmes et les services. Le groupe consultatif donnera ensuite la priorité à quelques projets concrets touchant l'un des trois thèmes identifiés.

### Quelles sont les orientations futures de ce travail?

L'approche future de la gouvernance collaborative émergente comprendra un accent sur les populations marginalisées et plus difficiles à engager. Bien que les défis émergents liés aux sans-abri, à l'immigration et aux opportunités économiques aient été reconnus par le groupe consultatif, les projets proposés initialement viseront à avoir un impact tangible sur l'ensemble de la communauté <sup>3</sup>. Une fois que la structure de collaboration sera établie et que certains projets de démonstration auront été menés à bien, le groupe consultatif a l'intention de s'attaquer à la fracture numérique et de se plonger plus profondément dans des projets incluant l'intelligence artificielle (IA), la mobilité intelligente et d'autres technologies ouvertes de communauté intelligente.

### Quelques faits saillants :

- En 1950, 29 % de la population mondiale vivait dans des villes.
- En 2040, 65 % de la population mondiale vivra dans des villes.
- En 1950, 83 villes avaient plus d'un million d'habitantes et habitants.
- En 2018, 548 villes de plus d'un million d'habitantes et habitants existent et on en prévoit plus de 700 en 2030.
- Entre 60 % et 80 % de l'énergie mondiale produite est consommée par les villes. Les villes qui exploitent les solutions de ville intelligente peuvent améliorer minimalement leur efficacité énergétique de 30 %.

<sup>1</sup> Accueil | 3rintelligente

<sup>2</sup> Plan stratégique pour une communauté inclusive, connectée et durable

<sup>3</sup> Communautés durables: plusieurs cerveaux valent mieux qu'un | LesAffaires.com

<sup>4</sup> Smart cities: facts and figures, drivers and solutions - Smart City Hub

# GRANDS PROJETS DISTINCTIFS

## EMPLOYEUR DE CHOIX



En 2021, le projet s'est poursuivi par le déploiement du segment **mobilité et télétravail** en association avec la sécurité civile. Nous avons également débuté la réflexion entourant la **gestion du changement**. De plus, un projet a été déposé en vue d'un plan favorisant l'**offre en ressources humaines**.

## 2021 GRANDES RÉALISATIONS

- Une charte de projet a été déposée au comité de contrôle organisationnel (CCO) afin de mettre de l'avant un scénario pour bonifier l'offre en ressources humaines.
- Déploiement de portables, écrans et Wi-Fi par les Technologies de l'information.

## STATISTIQUES



**297**

signatures d'entente de télétravail personnel col blanc et cadre intermédiaire



**138**

gestionnaires ayant reçu une formation sur la gestion en télétravail



**531**

employées et employés ayant reçu une formation en ergonomie

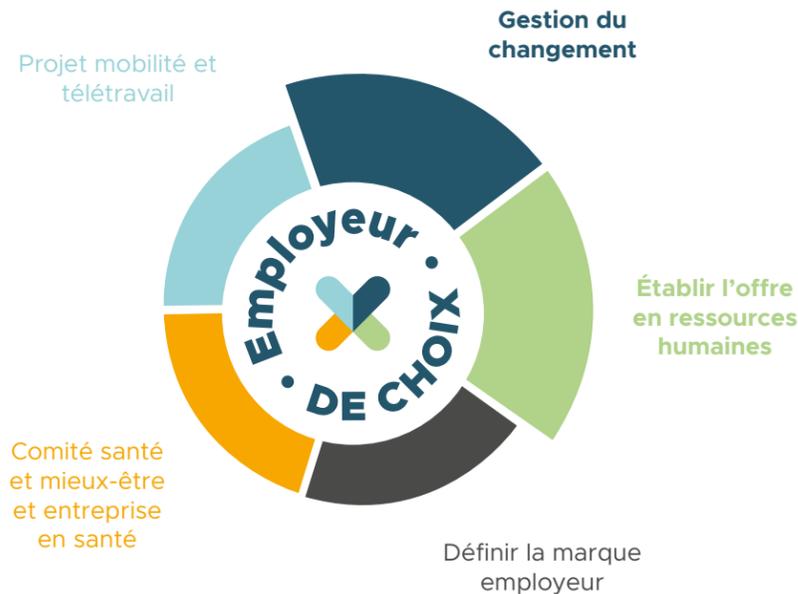


**4**

employées et employés ayant reçu une formation de personnes-ressources en ergonomie

## ORIENTATIONS 2022

- Développement et promotion d'une méthode de travail en mode hybride.
- Gestion du changement avec les directions qui devront être relocalisées et les directions qui accueilleront afin qu'elles s'approprient le projet.
- Déploiement de l'autoévaluation des postes de travail.
- Formation pour les gestionnaires (mode hybride) et support par l'équipe de développement organisationnel.
- Déploiement par les Technologies de l'information d'un outil de réservation des bureaux.
- Déploiement et intégration du code de vie.
- Mise en place d'orientations concernant l'utilisation des divers moyens de communication.
- Réalisation des premiers aménagements selon le concept des aires collaboratives.
- Actualisation d'un plan stratégique Employeur de choix.



# PRIX ET DISTINCTIONS

Ces marques d'honneur, de reconnaissance soulignent l'excellence des réalisations et des contributions à l'organisation et à la communauté, notamment par l'innovation, les accomplissements remarquables et le dévouement exemplaire.



**18 mars 2021**

## Finaliste aux prix Arts Excellence

Pour son exposition colorier, colorer, coleurer, Culture Trois-Rivières a été finaliste dans la catégorie Initiative culturelle de l'année aux prix Arts Excellence de Culture Mauricie.

Cette exposition itinérante en art actuel, dédiée aux 3 à 10 ans, tirée d'une histoire de l'auteure Diane Longpré, abordait des sujets tels que l'identité, la différence et l'affirmation de soi de façon ludique.



©Culture Trois-Rivières, 2019.



**27 mai 2021**

## Prix La Grande Plume

La Ville de Trois-Rivières a remporté, lors du gala des Plumes d'excellence de l'Association des communicateurs municipaux du Québec (ACMQ), le prix la Grande Plume pour sa campagne « À Trois-Rivières, on reste tissés serrés » déployée en plein cœur de la pandémie. Cette plume est la plus haute distinction des Prix d'excellence et est décernée à la réalisation qui s'est démarquée le plus parmi toutes les Plumes d'excellence, méritant ainsi le titre de la meilleure réalisation de l'année. Les membres du jury ont été séduits par la pertinence du message et des supports utilisés et ont salué la générosité de Trois-Rivières qui avait partagé les éléments graphiques avec plus d'une quarantaine de municipalités au Québec.

## Plumes d'excellence remportées dans les catégories :

- Campagne comportementale COVID-19 pour la campagne « On reste tissés serrés » pour sa pertinence du message et des supports utilisés.
- Relations publiques et gestion de crise pour la campagne « Déversement : l'humain au cœur la crise ».



## Finaliste dans la catégorie :

Communication numérique – médias sociaux pour la série de capsules vidéo « 2 minutes pour comprendre ».



**20 et 21 septembre 2021**



## Prix Gestion des actifs municipaux

Trois-Rivières a été lauréate du prix Gestion des actifs municipaux de l'Association des ingénieurs municipaux du Québec (AIMQ). Le prix est décerné à une municipalité pour souligner son travail remarquable à la saine gestion des actifs inspirée des meilleures pratiques. Une première pour Trois-Rivières!



**16 au 19 octobre 2021**



## Distinction de l'AGSICQ

Distinction reçue soulignant l'implication de l'état-major de la Direction incendie de Trois Rivières au congrès de l'Association des gestionnaires en sécurité incendie et civile du Québec.

# PRIX ET DISTINCTIONS



16 au 19 octobre 2021



## Prix Jean-Roch Dubreuil

Le prix Jean-Roch Dubreuil est remis à la ville hôte pour son haut niveau d'implication dans l'organisation du congrès annuel de l'Association des techniciens en prévention des incendies du Québec. Le directeur Dany Cloutier a reçu le prix au nom de toute l'équipe de préventionnistes qui ont travaillé avec acharnement afin que cet événement soit un franc succès.



26 octobre 2021

## Prix distinction 2021 : Coup de cœur du jury

Culture Trois-Rivières a remporté le Prix coup de cœur du jury dans le cadre des Prix distinction du Groupe entreprises en santé pour plusieurs de ses mesures qui ont contribué à la santé et au mieux-être de ses employées et employés ainsi que ses démarches de consultation avec l'équipe afin de mettre des initiatives qui répondent concrètement au besoin. Fortement touchée par les impacts de la pandémie, Culture 3R a su innover en réalisant de nombreuses interventions telles que le guide d'harmonisation travail-vie personnelle, les cafés collectifs informels et l'instauration de pauses actives régulières dans les agendas.



18 novembre 2021

## Concours Élixir 2021 – Trois-Rivières finaliste 2X plutôt qu'une!

Organisé par le Project Management Institute Montreal, le concours Élixir récompense le meilleur de la gestion de projet au Québec, tous domaines confondus et, tant sur le plan individuel que collectif.



## Finaliste dans la catégorie « Professionnel en gestion de projet »

M. Frédéric Maurais, ingénieur et chef de division au Bureau de projets et des actifs, a été finaliste dans cette catégorie qui souligne le succès des gestionnaires de projet de plus de huit ans d'expérience s'étant illustrés dans leur organisation qui se sont démarqués grâce à leur leadership et à leur rigueur, auprès de leur équipe.

M. Maurais s'est démarqué pour son efficacité, son agilité et son esprit novateur.



## Finaliste catégorie Projet de l'année

La gestion exemplaire du Colisée Vidéotron par la Ville a permis à Trois-Rivières d'être finaliste dans cette catégorie parmi quatre autres projets.

Les projets de cette catégorie se sont illustrés par l'application exemplaire des bonnes pratiques en gestion de projet, et ce, du démarrage jusqu'à sa clôture.

# ANNEXE

## VISION 2020-2030 DE LA VILLE DE TROIS-RIVIÈRES

L'énoncé de vision stratégique dresse un portrait de ce que Trois-Rivières souhaite devenir dans un horizon rapproché, soit 2030, non seulement comme organisation municipale, mais comme communauté.

La vision stratégique se compose d'un énoncé général « **Carrefour d'histoire et d'innovation, Trois-Rivières rayonne par sa qualité de vie** » qui permet d'aborder l'ensemble des enjeux municipaux et de huit énoncés sectoriels portant sur les thèmes suivants :

1. Planification et développement urbain;
2. Transport et mobilité;
3. Environnement et biodiversité;
4. Développement économique;
5. Vitalité du centre-ville;
6. Culture et loisirs;
7. Développement social et communautaire;
8. Agriculture et foresterie.

Chacun de ces énoncés est suivi d'orientations visant à en assurer la mise en œuvre. Les orientations permettront à la Ville d'offrir un lieu de vie attractif, sain et dynamique.

L'énoncé de vision stratégique orientera l'ensemble de la planification de la Ville de Trois-Rivières jusqu'en 2030.

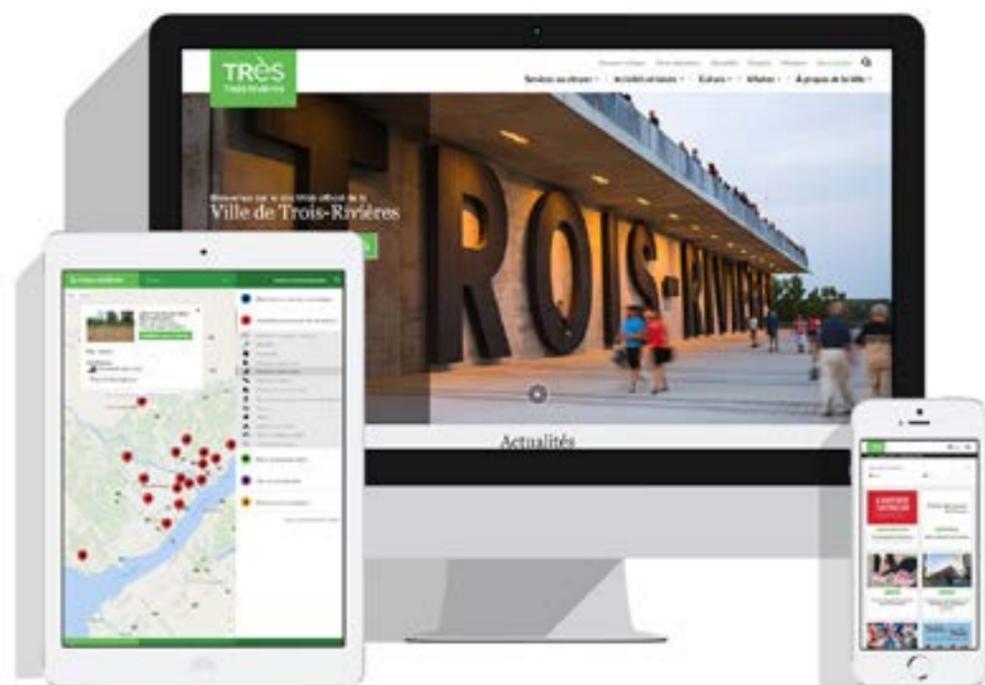
Unissons nos idées, bâtissons le futur : Trois-Rivières 2030, c'est demain!



## RESTEZ À L’AFFÛT

Pour connaître les dernières nouvelles concernant la Ville de Trois-Rivières, consultez régulièrement le site Internet **v3r.net**. Vous y trouverez les communiqués, les actualités et les activités, ainsi qu’une multitude d’informations pertinentes au sujet de l’appareil municipal. Profitez de votre visite pour vous abonner à l’infolettre!

La Ville est également présente sur les réseaux sociaux, en plus de publier son bulletin municipal **Le Trifluvien** deux fois par année (juin et décembre).



## SERVICES EN LIGNE

De nombreux services en ligne tels que la consultation de votre rôle d’évaluation, le stationnement de nuit, les déclarations de travaux, le paiement d’un constat d’infraction, le catalogue des bibliothèques et bien plus encore sont disponibles au **v3r.net/services-en-ligne**.



### Ville de Trois-Rivières

1325, place de l’Hôtel-de-Ville  
Trois-Rivières (Québec) G9A 5H3  
Téléphone : 311 ou 819 374-2002  
Télécopieur : 819 374-4374  
Courriel : 311@v3r.net

**v3r.net**



Réalisation : Direction des communications et de la participation citoyenne, Ville de Trois-Rivières  
Photos : Mathieu Dupuis, Étienne Boisvert, Camélie Laroche, Olivier Croteau,  
Jean-Sébastien Désilets/Amplifié, Christian Auger photographe, Ville de Trois-Rivières

**TRÈS**  
Trois-Rivières